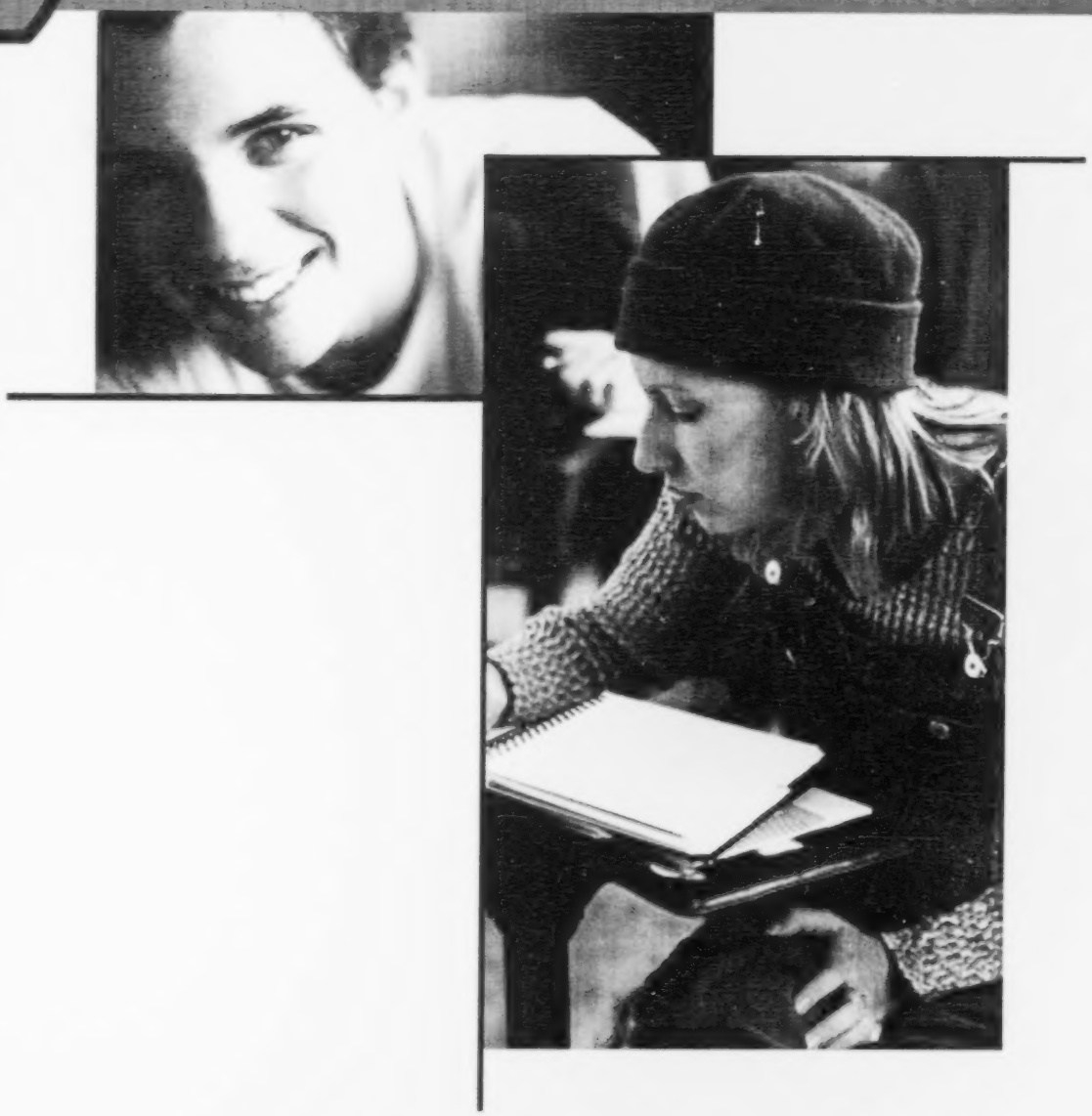
AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

RAPPORT ANNUEL 2003-2004

La gestion par résultats



Décroche tes rêves

Québec

AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

RAPPORT ANNUEL 2003-2004

La gestion par résultats

106-01072/

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2004 – 04-00660
ISBN : 2-550-43323-8
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Monsieur Pierre Lucier
Sous-ministre de l'Éducation
Québec

Monsieur le Sous-ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel 2003-2004 de l'Aide financière aux études pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2004.

Ce rapport témoigne des réalisations de notre organisation auxquelles tout le personnel a collaboré efficacement.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre adjoint,

Claude Provencher

Québec, le 22 novembre 2004

Mot du sous-ministre adjoint

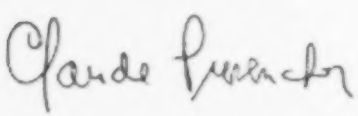
C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion 2003-2004 de l'Aide financière aux études. Ce bilan encourageant de nos principales réalisations représente bien l'ampleur du travail qui a été accompli. En plus de nos activités habituelles, comme celles entourant l'attribution des prêts et des bourses et la gestion des prêts, l'une de nos préoccupations majeures a été de terminer les préparatifs en vue de la modernisation du régime d'aide financière aux études. Nous étions en effet à la dernière étape de ce projet ambitieux, conçu il y a près de quatre ans, qui vise à adapter encore davantage le Programme de prêts et bourses à la réalité scolaire et budgétaire des étudiantes et des étudiants.

Cette modernisation a eu un effet mobilisateur sur le personnel de l'organisation. Je m'en voudrais de passer sous silence le savoir-faire des membres du personnel, qui ont su relever avec brio les défis qui se présentaient au quotidien. Qu'il suffise de mentionner les travaux d'envergure qui ont conduit à l'adoption de modifications législatives et réglementaires, à la mise sur pied du programme d'assurance de la qualité, à la consolidation des services en ligne ainsi qu'à la redéfinition, dans une entente de collaboration, du rôle des partenaires des établissements d'enseignement par un accroissement de leur autonomie et l'entente avec les établissements financiers sur un nouveau processus d'affaires.

En dépit du fait que ces activités ont nécessité beaucoup d'efforts, nous avons réussi à maintenir la qualité de nos services. Ainsi, les heures d'accessibilité au service téléphonique ont été prolongées durant les périodes de fort achalandage. Nous avons aussi procédé à la refonte du système téléphonique interactif ainsi que de nos différentes publications.

Je tiens enfin à souligner l'apport substantiel de nos partenaires des établissements scolaires et financiers en cette année cruciale. Leurs efforts soutenus ont, une fois de plus, contribué à l'offre de services de qualité à la population étudiante.

Le sous-ministre adjoint,



Claude Provencher

Québec, le 10 novembre 2004

Déclaration de l'Aide financière aux études

Le sous-ministre adjoint et les autres membres du comité de direction de l'Aide financière aux études assument la responsabilité des résultats et des renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion. Cette responsabilité porte sur la fiabilité de l'information présentée et des contrôles qui s'y rapportent.

À notre connaissance, ce rapport décrit fidèlement la mission, les mandats et les programmes de l'Aide financière aux études. Il fait état des objectifs, des indicateurs, des cibles et des résultats du Plan d'action 2003-2004 et présente les engagements pris par le ministère de l'Éducation dans sa déclaration de services aux citoyens.

Les membres du comité de direction ont approuvé le présent rapport. De plus, la Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible de l'information présentée dans la troisième section du document et a produit un rapport de validation à cet égard.

À notre avis, l'information présentée dans le Rapport annuel 2003-2004 de l'Aide financière aux études est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

Le sous-ministre adjoint,

Claude Provencher

La directrice de la gestion des prêts,

Louise Soucy

Le directeur des services à la clientèle et de l'attribution,

Daniel Caron

Le directeur du développement technologique et du soutien aux opérations,

Michel Bisson

Le directeur des politiques et programmes,

Daniel Simpson

Québec, le 10 novembre 2004

Ministère de l'Éducation
Québec

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Monsieur Pierre Lucier
Sous-ministre de l'Éducation
Québec

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons examiné l'information se trouvant dans le chapitre « Résultats atteints » présenté dans le rapport annuel de gestion de l'Aide financière aux études pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2004. Il incombe à la direction de l'Aide financière aux études d'assurer l'exactitude, l'intégralité et la divulgation de ces renseignements.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons effectué au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à mener des discussions à partir de l'information fournie. Notre examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le chapitre « Résultats atteints » du rapport annuel de gestion 2003-2004 n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Othman Mzoughi
Directeur de la vérification interne

Québec, novembre 2004

TABLE DES MATIÈRES

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2003-2004 3

L'ANNÉE 2003-2004 EN QUELQUES CHIFFRES 5

1 PRÉSENTATION 7
1.1 Cadre légal et réglementaire 7
1.2 Mission et programmes 7
1.3 Clientèle, produits et services 8
1.4 Ressources humaines et financières 8
1.5 Partenariat 8
1.6 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 9

2 RAPPEL DES ORIENTATIONS DU PLAN D'ACTION 10

3 RÉSULTATS ATTEINTS 11

4 RESSOURCES FINANCIÈRES POUR L'ANNÉE 2003-2004 44
4.1 Ressources 44
4.2 Explication des écarts 44

ANNEXES

Annexe I Définitions des indicateurs 47

Annexe II Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2003-2004 52

Annexe III Organigramme 53

TABLE DES FIGURES

Figure 1	Montant moyen de l'aide accordée	14
Figure 2	Montant et pourcentage du budget de l'AFE dépensé pour les activités de promotion et d'information	20
Figure 3	Montant total et montant moyen de l'aide versée	24
Figure 4	Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé	24
Figure 5	Pourcentage des demandes de dérogation traitées dans le délai fixé	25
Figure 6	Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé	25
Figure 7	Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé	26
Figure 8	Taux d'accessibilité aux services automatisés	30
Figure 9	Volume d'opérations des services automatisés	30
Figure 10	Volume d'opérations des services personnalisés	31
Figure 11	Taux de réponse aux appels faits au centre d'appels en regard du nombre de tentatives d'appel	31
Figure 12	Montant des créances recouvrées	33
Figure 13	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre	39
Figure 14	Pourcentage de documents liés à la demande d'aide financière qui ont été remplis par Internet	41

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2003-2004

La modernisation du régime d'aide financière aux études : l'implantation de nouvelles technologies

En 2003-2004, l'Aide financière aux études a complété la mise en place de tous les éléments nécessaires à la modernisation du régime d'aide financière aux études. Celle-ci est supportée par le projet de modernisation des technologies de l'information et de la communication (projet Contact). Ce projet de modernisation s'inscrit dans le contexte de l'engagement du gouvernement qui vise à favoriser les services en ligne ainsi qu'une plus grande autonomie de ses partenaires.

De plus, la Loi sur l'aide financière aux études et son règlement d'application ont été modifiés afin notamment que, dès 2004-2005, les étudiantes et les étudiants connaissent rapidement le montant d'aide financière auquel ils ont droit et qu'ils reçoivent l'aide dès le début de leurs cours. Il est prévu que l'aide allouée sera versée sur une base mensuelle ou périodique, par un virement électronique dans leur compte bancaire.

La modernisation du Programme de prêts et bourses était nécessaire. En effet, l'Aide financière aux études devait mieux l'adapter aux nouvelles réalités de la population étudiante. Elle devait aussi améliorer son offre de services.

Le service à la clientèle : une priorité

En 2003-2004, l'Aide financière aux études a poursuivi l'amélioration de ses services à sa clientèle en faisant appel, pendant les périodes de grande demande, à du personnel supplémentaire. De plus, elle a prolongé les heures d'accessibilité au service téléphonique et a actualisé les messages du système téléphonique interactif ainsi que ses différentes publications.

En outre, elle a révisé ses processus de travail et l'organisation de celui-ci. Elle a mis en place une équipe qui est responsable de l'évolution du centre d'appels et de l'amélioration des services offerts, de la planification des effectifs et de l'analyse des résultats atteints. Enfin, elle a poursuivi l'implantation d'un programme d'assurance de la qualité afin d'assurer le meilleur service possible à sa clientèle.

Une collaboration essentielle : les partenaires

L'Aide financière aux études offre de plus en plus de renseignements sur son site Internet. Elle a également généralisé l'utilisation, par ses partenaires des établissements d'enseignement, d'un site extranet. Ce site, développé en 2002-2003, leur donne un accès rapide à des renseignements mis à jour régulièrement.

Par ailleurs, la nouvelle entente de collaboration en matière d'aide financière aux études avec les organismes scolaires a été signée. De plus, le rôle des établissements d'enseignement quant à la gestion des programmes d'aide financière a été redéfini en raison de la mise en œuvre du projet Contact en avril 2004, dont l'implantation se poursuivra jusqu'en septembre 2005. Ce projet permet aux responsables des bureaux d'aide financière de traiter les dossiers des étudiantes et des étudiants plus rapidement à l'aide de nouveaux outils informatiques.

En 2003-2004, plusieurs discussions et consultations ont été menées auprès des établissements financiers dans le but de définir et de mettre en place un nouveau processus d'affaires préalable au virement électronique du montant de l'aide accordée dans le compte de banque de l'étudiante ou de l'étudiant.

La pérennité du régime : une continuité à assurer

Les efforts consentis en matière de recouvrement ont permis de recouvrer un montant de 11 M$ de plus que celui recouvré l'an dernier.

L'ANNÉE 2003-2004 EN QUELQUES CHIFFRES

L'aide financière aux études

- Au total, 671,0 M$ ont été attribués : 356,0 M$ en prêts et 315,0 M$ en bourses;
- 133 100 étudiantes et étudiants ont reçu une aide financière :
    - 77 500 ont reçu un prêt et une bourse totalisant en moyenne 6 716 $ (2 685 $ en prêt et 4 031 $ en bourse);
    - 54 900 ont reçu un prêt seulement d'un montant moyen de 2 496 $;
    - 700 ont reçu une bourse seulement d'un montant moyen de 5 670 $.

Les demandes relatives aux programmes d'aide financière aux études

- L'Aide financière aux études a reçu 153 700 demandes de prêt et 102 100 demandes de bourse;
- 2 060 demandes de prêt pour des études à temps partiel ont été reçues;
- 6 900 demandes de remboursement relatives à l'achat d'orthèses visuelles ont été traitées;
- 5 300 demandes de bourse d'été de langues ont été reçues;
- 1 200 demandes de remise de dette ont été reçues.

Les services aux étudiantes et aux étudiants

- Le délai moyen de traitement d'une demande est de 2,8 semaines;
- 99,4 % des demandes d'aide complètes ont été traitées dans un délai maximum de 6 semaines;
- 217 000 appels téléphoniques ont obtenu une réponse par les préposés au centre d'appels;
- 12 600 personnes ont été reçues au comptoir d'accueil;
- 99,7 % des demandes pour bénéficier du Programme de remboursement différé ont été traitées dans un délai inférieur à 6 semaines;
- le délai moyen de traitement des demandes pour bénéficier du Programmme de remboursement différé à été de 2,2 semaines.

L'administration du régime

- Des créances totalisant 86,0 M$ ont été recouvrées;
- 62 500 dossiers constituent l'inventaire des dossiers de recouvrement de l'Aide financière aux études.

Les nouvelles technologies

- En 2003-2004, 55,0 % des demandes relatives au Programme de prêts et bourses ont été reçues par Internet comparativement à 43,0 % en 2002-2003.

1 PRÉSENTATION

1.1 Cadre légal et réglementaire

L'Aide financière aux études (AFE) a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études et son règlement d'application, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre légal et réglementaire garantit à la population du Québec, et en particulier aux étudiantes et aux étudiants, un accès à diverses mesures de soutien financier qui favorisent l'accessibilité aux études professionnelles, collégiales ou universitaires. De plus, il assure une gestion rigoureuse des activités de l'Aide financière aux études. Il permet aussi à l'Aide financière aux études de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

1.2 Mission et programmes

L'Aide financière aux études a pour mission de faciliter l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante. Le Programme de prêts et bourses s'adresse principalement aux personnes qui n'ont pas suffisamment de ressources financières pour mener à terme leur projet d'études. L'objectif du Programme est de faciliter l'accès aux études ou la poursuite des études en offrant un soutien financier de base. Il s'appuie sur le principe selon lequel les bénéficiaires et, le cas échéant, leurs parents ou encore leur conjoint ou conjointe sont les premiers responsables du financement de leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi sur l'aide financière aux études et son règlement d'application lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études gère le Programme de prêts et bourses, son programme principal, ainsi que des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus d'associations étudiantes nationales;
- le Programme études-travail;
- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette.

L'Aide financière aux études a le mandat de promouvoir, de développer et d'évaluer ces programmes d'aide financière.

De plus, l'Aide financière aux études gère les deux programmes suivants, qui sont financés par le gouvernement fédéral :

- le Programme de bourses d'été de langues;
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec.

Par ailleurs, la clientèle de l'Aide financière aux études peut faire appel à l'Unité des droits de recours, qui regroupe le Bureau des plaintes, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

1.3 Clientèle, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire (formation professionnelle), collégial et universitaire.

Ses activités principales sont l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. L'Aide financière aux études détermine l'aide financière à laquelle l'étudiante ou l'étudiant a droit à la suite de l'analyse de sa demande. Les certificats de prêt et les chèques de bourse sont remis aux étudiantes et aux étudiants par l'entremise des établissements d'enseignement, ses partenaires.

La gestion des prêts comprend le paiement aux établissements financiers des intérêts qui leur sont dus sur les prêts qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études à temps plein ou à temps partiel ou en vertu du Programme de remboursement différé. La gestion des prêts comprend aussi le traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement fait défaut, de même que le traitement des dossiers de recouvrement pour lesquels elle doit conclure une entente de remboursement avec les ex-étudiantes et les ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études.

1.4 Ressources humaines et financières

L'Aide financière aux études a pu compter, en 2003-2004, sur un effectif total de 201 employées et employés permanents et elle a engagé, selon ses besoins, 133 employées et employés occasionnels. Les ressources financières utilisées pour l'administration de l'Aide financière aux études ont totalisé 18,1 M$.

1.5 Partenariat

L'Aide financière aux études accomplit sa mission grâce aux relations étroites qu'elle entretient avec ses deux partenaires principaux, les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Les responsables qui travaillent dans les 390 bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement secondaire, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les guident dans leurs démarches. Les modalités de cette collaboration sont définies dans une nouvelle entente. En outre, l'Aide financière aux études bénéficie, pour assurer la gestion des prêts, de la collaboration de responsables des prêts pour études dans 628 établissements financiers du Québec.

1.6 Suivi des recommandations du Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003, tome I, chapitre 4, « Qualité de l'information sur la performance »

À la suite des recommandations du Vérificateur général du Québec, l'Aide financière aux études a introduit l'année dernière, dans son rapport annuel 2002-2003, des modifications afin d'améliorer la présentation des données relatives à la performance. Ainsi, la section traitant des ressources financières présente les résultats de l'exercice courant et ceux de l'exercice précédent, ce qui permet de les comparer. Cette section a également été améliorée de façon à mettre en évidence le lien entre les ressources financières et les résultats. En ce qui concerne certains indicateurs, l'interprétation des résultats tient compte de facteurs externes à l'Aide financière aux études. Cela permet de distinguer l'influence des facteurs internes et celle des facteurs externes quant aux résultats présentés. En 2003-2004, d'autres recommandations ont été suivies. C'est ainsi que certaines cibles initialement fixées à 100 % ont été revues à la baisse de manière à refléter plus fidèlement le contexte dans lequel œuvre l'organisation. Bref, plusieurs modifications ont été apportées afin de mieux établir les liens entre les résultats, les objectifs, les orientations stratégiques et la mission. D'autres modifications seront introduites dans les futurs plans d'action et rapports annuels de gestion de l'Aide financière aux études.

2 RAPPEL DES ORIENTATIONS DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action 2003-2004 précisait les enjeux de l'Aide financière aux études au regard des caractéristiques et des besoins de la clientèle, de la prestation de services à cette clientèle et de l'implantation de nouvelles technologies. À la lumière de ces enjeux, l'Aide financière aux études a défini trois orientations stratégiques :

- s'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec;
- permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières;
- faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Les orientations stratégiques du Plan d'action 2003-2004 figurent à l'annexe II. Pour chacune des orientations stratégiques retenues, des cibles chiffrées et des objectifs stratégiques ont été établis par l'Aide financière aux études pour évaluer ses résultats et rendre compte de sa performance.

3 RÉSULTATS ATTEINTS

Les résultats présentés dans ce rapport sont regroupés selon les orientations stratégiques que l'Aide financière aux études s'est fixées pour 2003-2004. Pour chaque objectif stratégique, un tableau sommaire regroupant les indicateurs stratégiques et opérationnels présente l'ensemble des résultats obtenus. Lorsque cela est pertinent, ces résultats sont comparés aux cibles chiffrées ainsi qu'aux résultats de l'an dernier. Les résultats sont ensuite interprétés et des constats permettent d'évaluer l'atteinte de l'objectif.

Signalons que, lorsque l'objectif mesuré est lié à des facteurs sur lesquels l'Aide financière aux études n'a aucun contrôle, par exemple la conjoncture économique, aucune cible ne peut être fixée. L'indicateur prend la forme d'une statistique. Dans les tableaux, on indique l'absence de cible par une zone ombragée. Cette convention s'applique aussi lorsqu'une information recherchée n'est pas disponible ou ne s'applique pas à l'indicateur visé.

Orientation stratégique 1

S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.1

Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la population étudiante.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
1.1.1 Taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme de prêts et bourses		**29,9 %**		29,7 %	0,2 %
1.1.2 Montant d'aide moyen attribué sous forme de prêt ou de bourse		**Prêt moyen : 2 685 $** **Bourse moyenne : 4 031 $**		Prêt moyen : 2 665 $ Bourse moyenne : 3 936 $	Prêt moyen : 20 $ Bourse moyenne : 95 $

Fonctions, activités et initiatives

- Réalisation d'activités de connaissance de la clientèle et de son environnement
- Modification du régime d'aide financière aux études

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
1.1.3 Volume d'activités de connaissance de la clientèle réalisées	Tâches réalisées au 31 mars 2004 : – Préparation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle – Publication de l'enquête sur les conditions de vie des étudiantes et des étudiants – Réalisation des évaluations en cours	**1 sondage préparé** **1 enquête publiée** **1 évaluation complétée** **1 évaluation en cours**		1 enquête portant sur les conditions de vie des étudiantes et des étudiants 1 étude sur le secteur de la formation professionnelle 2 évaluations en cours 1 modification à la Loi sur l'aide financière aux études et 2 à son règlement d'application	
1.1.4 Volume d'étudiantes et d'étudiants concernés par les activités de connaissance de la clientèle		**1 sondage visant toute clientèle**		1 enquête sur toute la clientèle (échantillon) 1 étude sur la formation professionnelle (16 500 élèves) 2 évaluations : remise de dette (2 000 étudiantes et étudiants); remboursement différé (26 000 étudiantes et étudiants)	
1.1.5 Volume d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime d'aide financière aux études	Préparation d'un projet de loi et de 2 projets de règlement	**toute la clientèle**		20 800 étudiantes et étudiants	

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études doit tenir compte des caractéristiques et de la situation des étudiantes et des étudiants afin de leur offrir un régime d'aide financière adapté à leurs besoins. Elle module ainsi le régime en fonction de l'évolution du contexte socioéconomique du Québec. De plus, l'Aide financière aux études vérifie la satisfaction des étudiantes et des étudiants afin d'évaluer et de cibler les efforts à consentir en matière d'amélioration de la prestation de services à la clientèle.

Rappelons que les modifications apportées à la Loi sur l'aide financière aux études et à son règlement visaient à moderniser le régime d'aide financière aux études. Il s'agit d'une refonte majeure de celui-ci et toute la population étudiante est visée par ces changements importants.

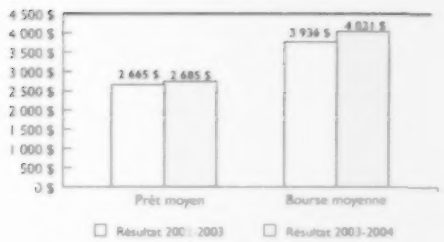


Fig. 1 **Montant moyen de l'aide accordée**

Un projet de loi modifiant la Loi sur l'aide financière aux études a été soumis à l'Assemblée nationale pour mettre en œuvre le nouveau régime d'aide financière. Ce projet a été adopté le 12 décembre 2003.

Les principaux éléments de changement de la Loi sont les suivants : le remplacement de l'approche trimestrielle par une approche mensuelle, le versement mensuel de l'aide financière par voie électronique, la simplification du calcul de l'aide financière et la connaissance préalable du montant, l'instauration de nouvelles conditions de remise de l'aide afin de réduire le nombre de bourses versées en trop.

Les modifications à la Loi permettront de mieux adapter le Programme de prêts et bourses aux réalités scolaire et financière des étudiantes et des étudiants. Ceux-ci connaîtront à l'avance le montant d'aide auquel ils ont droit. Ils pourront ainsi mieux planifier leur budget. De plus, les étudiantes et les étudiants les plus démunis, c'est-à-dire les boursières et les boursiers, recevront plus rapidement l'aide qui leur sera attribuée puisqu'elle leur sera versée sur une base mensuelle.

Par ailleurs, un projet de règlement modifiant le Règlement sur l'aide financière aux études a été présenté au début de l'année 2004. Il précise les changements apportés à la Loi. Il prévoit des modifications en ce qui concerne les modalités de versement de l'aide, le calcul de la contribution, le calcul des dépenses admises et des suppléments, les montants maximums de prêt, la gestion des prêts, le taux d'intérêt applicable et le mode de récupération de l'aide versée en trop.

Un autre projet de règlement, adopté le 4 février 2004, visait la modification du seuil d'admissibilité au Programme de remboursement différé. Ce seuil d'admissibilité a été ajusté en fonction du salaire minimum en vigueur.

Le taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme de prêts et bourses en 2003-2004 a été de 29,9 %, soit 0,2 % de plus qu'en 2002-2003. Ces données sont basées sur le nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits à des études postsecondaires à temps plein au trimestre d'automne.

Quant au montant moyen de l'aide accordée (voir la figure 1), on observe de faibles augmentations par rapport au montant de l'année dernière. On attribue ces changements à des variations dans la structure de la clientèle. On note une plus grande proportion d'étudiantes et d'étudiants aux études pendant trois trimestres, d'étudiantes et d'étudiants pour lesquels on ne tient pas compte de la contribution parentale et d'étudiantes et d'étudiants qui ne résident pas chez leurs parents durant leurs études.

Soulignons aussi que l'enquête sur les conditions de vie de la population étudiante, pour laquelle 5 229 étudiantes et étudiants avaient été choisis par échantillonnage, a été publiée. Cette enquête, réalisée en 2002-2003, portait sur toute la clientèle de l'Aide financière aux études et visait à dresser un portrait comparatif des conditions de vie des bénéficiaires et des non-bénéficiaires du Programme de prêts et bourses. Plusieurs thèmes ont été retenus aux fins de la comparaison, notamment le cheminement scolaire, l'emploi, le lieu de résidence et les dépenses des étudiantes et des étudiants.

Par ailleurs, un sondage sur la satisfaction de la clientèle a été fait auprès de 2 200 étudiantes et étudiants en avril 2004.

Finalement, en 2003-2004, l'évaluation du Programme de remise de dette a été terminée et l'ensemble des analyses quantitatives relatives au Programme de remboursement différé ont été complétées.

Suivi en 2004-2005

Les résultats obtenus indiquent que l'objectif a été atteint. Le nombre d'activités de connaissance de la clientèle témoigne du souci qu'a l'Aide financière aux études de centrer ses actions sur les besoins de la population étudiante. En 2004-2005, une analyse détaillée des résultats du sondage réalisé en avril 2004 sera effectuée et les activités visant à mieux connaître ses bénéficiaires actuels et potentiels se poursuivront.

Le projet Contact a été mis en œuvre en avril 2004. Quant au règlement afférent au projet de loi adopté en 2003, il a été adopté au début de l'année 2004.

Orientation stratégique 1

S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.2

Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques ministérielles et gouvernementales.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
1.2.1 Volume de problèmes d'harmonisation	3 problèmes d'harmonisation résolus	**2 problèmes réglés et 1 en voie de règlement**	1	8 problèmes identifiés, 1 analysé et 1 solution retenue	

Fonctions, activités et initiatives

– Consultation des ministères et organismes qui ont des liens avec l'Aide financière aux études

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
1.2.2 Volume d'activités de concertation ministérielle et interministérielle	Tenir un minimum de 10 rencontres avec les organismes gouvernementaux concernés	**15 rencontres**	5	4 rencontres	11
1.2.3 Volume de recours en raison de l'absence d'harmonisation entre les organismes gouvernementaux		**Non disponible**			

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études veut s'assurer que ses actions soient cohérentes dans le contexte des interventions gouvernementales qui concernent les clientèles présentant des caractéristiques communes. Pour ce faire, elle doit viser l'harmonisation du régime d'aide financière aux études avec les autres programmes gouvernementaux qui offrent des mesures de soutien au revenu à la population étudiante, et ce, afin d'éviter qu'un même type d'aide financière soit accordé à une personne par deux instances gouvernementales, dans une optique d'utilisation judicieuse des ressources.

Au cours de l'année 2003-2004, deux problèmes d'harmonisation ont été résolus et un autre a été analysé. Il sera l'objet d'une étude de faisabilité en 2004-2005. Le premier problème résolu a trait aux règles de passage de l'assistance-emploi à l'aide financière aux études. Certaines étudiantes et certains étudiants étaient pénalisés en passant d'un programme à l'autre. Maintenant, l'étudiante ou l'étudiant qui continue à bénéficier de la Sécurité du revenu lors de son premier mois d'études reçoit un montant supplémentaire de 165 $ de l'Aide financière aux études. De cette façon, les frais de subsistance pour le mois de transition se rapprochent de ceux établis pour les bénéficiaires du Programme de prêts et bourses. Le Règlement sur l'aide financière aux études, adopté le 7 avril 2004, a été modifié pour corriger la situation.

Le second problème réglé concerne Emploi-Québec. Une entente administrative a été signée par Emploi-Québec et l'Aide financière aux études pour préciser leurs interventions respectives afin d'éviter que certaines dépenses soient couvertes deux fois.

Les membres du comité chargé de l'étude se sont réunis quinze fois durant l'année 2003-2004. À chaque rencontre, le comité a rendu compte des actions entreprises et des problèmes identifiés et il a fixé les balises ainsi que la voie à suivre. Aussi, des comités de travail se rencontrent au besoin et selon le travail à faire pour harmoniser les programmes du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et ceux de l'Aide financière aux études.

La performance de l'Aide financière aux études s'est améliorée au chapitre de l'harmonisation des programmes. En fait, en 2002-2003, ce dossier était en élaboration et, en 2003-2004, des solutions ont été trouvées et mises en œuvre avec succès.

Suivi en 2004-2005

Les résultats obtenus en 2003-2004 indiquent que l'objectif est atteint. Les rencontres tenues ont permis aux divers intervenants de définir des problématiques et de trouver les solutions appropriées.

En ce qui concerne l'année 2004-2005, le comité chargé d'étudier l'harmonisation des programmes prévoit tenir des rencontres afin d'étudier les problématiques suivantes :

- l'étude de faisabilité quant à la prise en compte des besoins financiers des conjoints d'étudiants par l'Aide financière aux études plutôt que par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille;
- le suivi de l'application de l'entente entre Emploi-Québec et l'Aide financière aux études concernant les étudiantes et étudiants admissibles aux deux programmes d'aide financière des deux organismes;
- la conclusion des travaux sur l'entente relative à l'échange de renseignements personnels entre Emploi-Québec et l'Aide financière aux études.

Orientation stratégique 1

S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.3

Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
1.3.1 Volume d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière aux études		**153 700**		149 000	4 700
1.3.2 Volume d'étudiantes et d'étudiants affirmant ne pas avoir fait de demande d'aide financière en raison de leur méconnaissance du régime	Maximum de 2,0 % (période couverte par l'enquête : 5 ans)	**Non disponible**		2,2 % des étudiantes et des étudiants	

Fonctions, activités et initiatives

– Réalisation d'activités de promotion et d'information

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
1.3.3 Volume d'activités de promotion et d'information réalisées	Tâches réalisées au 31 mars 2004 : – Campagne d'information sur le nouveau régime – Phase 4 de la campagne d'adhésion aux services Internet	**Campagne d'information réalisée** **Phase 4 réalisée**		Documents produits au 31 mars 2003 : 1 dépliant sur les recours et 1 pour les étudiants ayant le statut d'étudiants à temps plein Phase 3 réalisée	
1.3.4 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime	Taux de satisfaction minimal de 92,0 %	**Résultats du sondage 2004** **Clarté : 85,0 %** **Utilité : 81,0 %**	(7,0 %) (11,0 %)	Résultats du sondage 2002 Clarté : 92,0 % Utilité : 93,0 %	**(7,0 %)** **(12,0 %)**
1.3.5 Montant et pourcentage du budget dépensé pour des activités de promotion et d'information		**291 000 $** **1,6 %**		453 000 $ 2,8 %	(162 000 $) (1,2 %)
1.3.6 Volume de visiteurs du site Internet, secteur de la promotion et de l'information	Minimum visé de 500 000 visiteurs du site Internet	**682 500 visiteurs**	182 500	Non disponible	

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études vise à faire connaître le régime d'aide financière aux études à ses bénéficiaires actuels et potentiels par la réalisation d'activités de promotion et d'information. Ainsi, chaque étudiante et chaque étudiant devrait être en mesure de bénéficier pleinement des avantages offerts par ses programmes d'aide financière aux études.

Afin d'informer adéquatement les étudiantes et les étudiants, les parents, les répondantes et les répondants, les conjoints et les conjointes ainsi que ses partenaires sur le régime, l'Aide financière aux études met à leur disposition différents documents d'information. En 2003-2004, elle a produit plusieurs documents sur le nouveau régime d'aide financière aux études qui est entré en vigueur le 1er mai 2004. Elle a aussi mené une campagne médiatique qui a permis de sensibiliser plusieurs hebdomadaires régionaux. De plus, elle a réalisé la phase 4 de la campagne d'adhésion aux services Internet pour inciter la population étudiante à utiliser ce mode de communication qui favorise un traitement plus efficace des demandes d'aide financière et un meilleur accès à l'information.

L'Aide financière aux études a consacré 291 000 $ à la réalisation de ces activités de promotion et d'information au cours de l'année 2003-2004 (voir la figure 2). Ce montant représente 1,6 % de l'ensemble de son budget de fonctionnement. On observe une diminution de 162 000 $ par rapport au montant dépensé en 2002-2003, qui a été de 453 000 $.

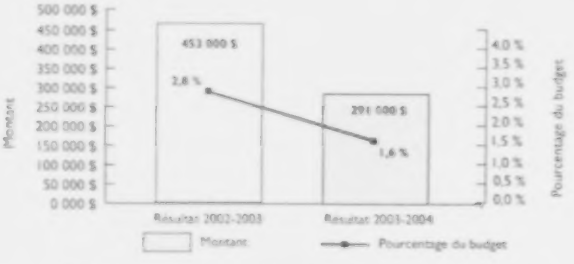


Fig. 2 **Montant et pourcentage du budget de l'AFE dépensé pour les activités de promotion et d'information**

Aussi en 2003-2004, l'Aide financière aux études a favorisé l'utilisation d'un site Extranet. Ainsi, les partenaires des établissements d'enseignement ont maintenant un accès rapide à une information à jour sur un site Internet qui leur est réservé. Le site ExtrAFE a servi à diffuser 180 capsules d'information et il a reçu près de 19 000 visiteurs.

Le site Internet de l'Aide financière aux études a été mis à jour à la suite des changements relatifs à l'implantation du système Contact. De plus, une tournée d'information a été effectuée en février et mars 2004 auprès des responsables de l'aide financière aux études dans les écoles secondaires.

Au chapitre de la consultation du site Internet, en ce qui concerne le secteur de la promotion et de l'information, on dénombre, pour 2003-2004, 682 500 visiteurs. L'écart important du nombre de visiteurs par rapport à la cible témoigne de la réussite de la campagne d'adhésion. Il s'agit en fait du nombre total de visiteurs du site Internet, nombre qui exclut les visiteurs de la rubrique *Votre dossier en direct!*

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'Aide financière aux études effectué en avril 2004 montre que 85,0 % des étudiantes et des étudiants sont satisfaits quant à la clarté et de 81 % quant à l'utilité des renseignements contenus dans les brochures et les dépliants. La comparaison de ces résultats avec ceux du sondage effectué en 2002 sera disponible à l'automne 2004. L'analyse plus détaillée des résultats du sondage effectué en 2004 sera réalisée en cours d'année.

Afin d'informer les partenaires, des tournées de promotion et d'information ont été réalisées depuis le printemps 2003. Ces activités seront décrites plus loin dans le rapport, lorsqu'il sera question de l'objectif visant à accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires.

L'importance du montant dépensé en 2002-2003 est due à la production des documents et à la promotion du Programme de prêts pour les études à temps partiel ainsi qu'à la tenue d'un colloque.

Suivi en 2004-2005

À la lumière des résultats obtenus, on constate que l'objectif stratégique concernant la promotion du régime a été atteint.

Au cours de l'année 2004-2005, l'Aide financière aux études organisera des activités de promotion et d'information sur les thèmes suivants :

– information relative au certificat de garantie;
– information relative à la confirmation des ressources financières;
– versement mensuel dans le compte bancaire.

Orientation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.1

S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
2.1.1 Volume d'étudiantes et d'étudiants bénéficiant d'une aide financière (indicateur de substitution)		133 100		130 200	2 900
2.1.2 Montant d'aide financière versé		Montant total : 671,0 M$		638,0 M$	33,0 M$
		Montant moyen : 5 038 $		4 897 $	141 $

Fonctions, activités et initiatives

- Traitement des demandes d'aide financière
- Traitement des recours
- Remboursement des intérêts courus sur les prêts pendant les études

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
2.1.3 Volume de demandes d'aide financière reçues		**153 700**		149 000	4 700
2.1.4 Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)	– Traiter 95,0 % des demandes complètes dans un délai maximal de 6 semaines	**99,4 %**	Cible atteinte 4,4 %	89,1 %	10,3 %
	– Viser l'atteinte d'un délai moyen de 4 semaines pour le traitement des demandes	**2,8 sem.**	Cible atteinte 1,2 sem.	3,4 sem.	(0,6 sem.)
2.1.5 Volume de demandes de recours reçues		**2 366 demandes de dérogation**		1 420 demandes de dérogation	946
		619 plaintes		341 plaintes	278
		1 366 demandes de révision		1 347 demandes de révision	19
2.1.6 Pourcentage des demandes de recours traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)	– Traiter 97,0 % des dossiers complets de demandes de révision provenant du protecteur du citoyen et 92,0 % des dossiers complets de demandes de révision provenant d'autres sources dans un délai de 4 semaines	**Demandes de révision du protecteur du citoyen : 98,2 %**	Cible atteinte 1,2 %	96,6 %	1,6 %
		Demandes de révision d'autres sources : 85,1 %	Cible non atteinte (6,9 %)	91,4 %	(6,3 %)
	– Traiter 92,0 % des plaintes dans un délai de 4 semaines	**Plaintes : 91,8 %**	Cible non atteinte (0,2 %)	90,3 %	Ne s'applique pas
	– Traiter 100,0 % des dossiers complets de demandes de dérogation qui sont reçus durant la période de réception préétablie et qui sont présentés à la réunion du Comité d'examen des demandes dérogatoires suivant cette période	**Demandes de dérogation : 97,6 %**	Cible non atteinte (2,4 %)	83,0 %	Ne s'applique pas
2.1.7 Montant des intérêts remboursés aux établissements financiers pendant les études		**33,7 M$**		32,1 M$	1,6 M$

Constats et interprétation des résultats

Attribution de l'aide financière

Avec le Programme de prêts et bourses, l'Aide financière aux études veut faciliter l'accès aux études ou le cheminement scolaire des personnes qui n'ont pas suffisamment de ressources financières pour mener à terme leur projet d'études. Ainsi, elle désire verser à l'étudiante ou à l'étudiant l'aide financière à laquelle elle ou il a droit, et ce, dans un délai qui lui permettra de poursuivre et de terminer ses études en fonction de ses besoins.

Au cours de l'année 2003-2004, on a observé une augmentation de 2 900 bénéficiaires du Programme de prêts et bourses par rapport à l'année dernière, ce qui porte à 133 100 le nombre d'étudiantes et d'étudiants ayant reçu une aide financière.

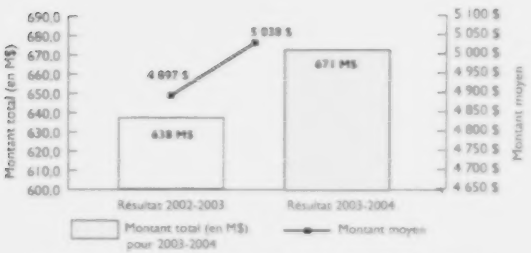


Fig. 3 **Montant total et montant moyen de l'aide versée**

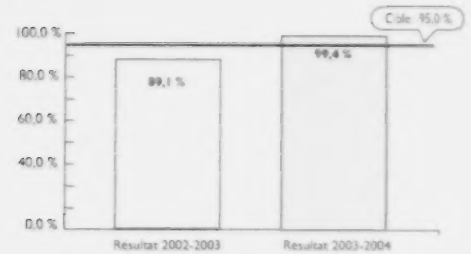


Fig. 4 **Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé**

Au chapitre de l'aide financière versée, un montant de 671,0 M$ a été attribué (voir la figure 3). Le montant moyen de l'aide accordée à l'étudiante ou à l'étudiant est donc un peu plus élevé que l'an passé.

Au cours de l'année d'attribution 2003-2004, 4 700 étudiantes et étudiants de plus ont transmis une demande à l'Aide financière aux études. On observe que, parmi les dossiers complets, 99,4 % ont été traités dans un délai maximum de 6 semaines. Ce résultat présente un écart positif par rapport à la cible fixée à 95,0 % (voir la figure 4). On constate une amélioration de 10,3 % par rapport au résultat de l'an passé.

En ce qui a trait au délai de traitement des demandes, on observe une bonne amélioration du délai moyen, soit 1,2 semaine de moins que la cible visée. Les étudiantes et les étudiants ont donc pu bénéficier à temps de l'aide financière à laquelle ils avaient droit, soit dès le début de l'année scolaire.

Ces améliorations au chapitre du traitement des demandes sont directement liées à la réorganisation complète du secteur concerné à l'Aide financière aux études. La mise en place de nouveaux processus de travail et de nouvelles méthodes de gestion de la production, la réaffectation des ressources et les nombreux programmes de formation offerts au personnel ont porté des fruits. Il a été possible d'améliorer la performance de l'année dernière malgré une augmentation du nombre de demandes d'aide. Près de 5 000 demandes de plus ont été traitées. En outre, la diminution du délai de traitement est très importante. En effet, près de 80,0 % des dossiers ont été traités à l'intérieur de 4 semaines.

Gestion des recours

Les étudiantes et les étudiants disposent de deux types de recours qui sont prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études : ils peuvent présenter une demande au Bureau de révision ou encore une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. De plus, ils peuvent déposer une plainte. L'Aide financière aux études s'engage à donner suite aux recours avec équité et diligence et ainsi à améliorer la qualité des services à la clientèle.

On peut observer, pour l'année 2003-2004, une augmentation du volume de demandes de recours reçues, particulièrement en ce qui concerne les demandes de dérogation. Celles-ci sont passées de 1 420 en 2002-2003 à 2 366 en 2003-2004. Cette croissance est en bonne partie attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers sujets à une procédure de traitement allégée, c'est-à-dire les dossiers relatifs aux pensions alimentaires, aux retours aux études, aux frais de garde, à l'admissibilité pour un ou deux trimestres d'études. Les dispositions du nouveau régime permettront de traiter, à compter de 2004-2005, un bon nombre de ces situations, ce qui allégera les démarches administratives de l'étudiante ou de l'étudiant.

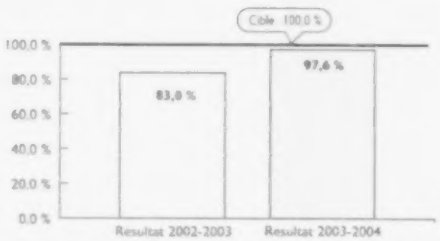


Fig. 5 **Pourcentage des demandes de dérogation traitées dans le délai fixé**

Malgré cette hausse du nombre de demandes de recours reçues, la cible visée quant au délai de traitement est pratiquement atteinte (voir la figure 5). Ce délai raisonnable nous permet de croire que l'étudiante ou l'étudiant a obtenu une réponse et a pu poursuivre ses études. Il faut se rappeler que les étudiantes ou les étudiants présentent une demande de dérogation parce que leurs études sont compromises en raison de leur situation financière difficile. Les dossiers relatifs aux demandes de dérogation doivent donc être traités de façon urgente. L'indicateur retenu vise à s'assurer que le dossier a été présenté au Comité d'examen des demandes dérogatoires à sa première réunion suivant la réception du dossier complet de la personne concernée.

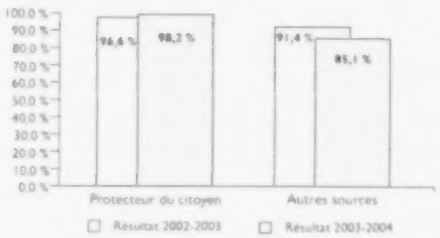


Fig. 6 **Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé**

Globalement, le nombre de demandes de révision est stable. La définition de l'indicateur et les modalités de calcul du délai sont les mêmes qu'en 2002-2003. La baisse constatée de la proportion des dossiers traités dans le délai fixé est principalement attribuable à un retrait temporaire des ressources humaines affectées au traitement de ces dossiers (voir la figure 6). D'octobre 2003 à janvier 2004, les deux personnes chargées de la révision des dossiers ont collaboré, lorsque nécessaire, au traitement des demandes de dérogation, qui étaient plus nombreuses pendant cette période qu'habituellement.

Les données considérées dans le calcul du nombre de plaintes, c'est-à-dire le total des plaintes, des requêtes et des autres demandes, et dans le calcul du délai de traitement ont été modifiées en 2003-2004, ce qui limite les comparaisons. Antérieurement, les demandes de renseignements n'étaient pas toutes comptées et, lorsqu'elles l'étaient, ces demandes étaient assimilées aux plaintes ou aux requêtes. Celles-ci portaient, entre autres, sur les modalités et délais de traitement des dossiers, l'accessibilité au service téléphonique et les paramètres du régime. La diffusion par l'Aide financière aux études des renseignements sur les recours et la mise en place d'une boîte vocale réservée aux recours ne seraient pas étrangères à l'augmentation du nombre de demandes. Il faut aussi noter que, en 2002-2003, le calcul reposait sur un délai de 20 jours ouvrables, alors que maintenant le calcul se fait sur 4 semaines, donc 28 jours.

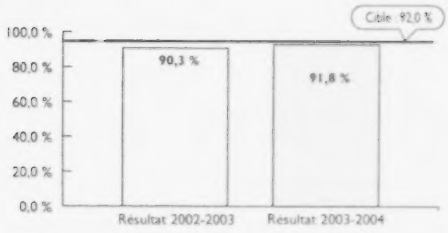


Fig. 7 **Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé**

La cible visée quant au délai de traitement des plaintes est pratiquement atteinte, mais il faut nuancer les résultats obtenus (voir la figure 7). En effet, les données considérées dans le calcul comprennent les demandes de renseignements qui sont traitées dans un délai moyen de 1,3 jour. Lorsque le calcul ne porte que sur les plaintes et les requêtes, il apparaît que 88,6 % des dossiers sont traités dans le délai fixé, ce qui représente un écart de 3,4 % par rapport à la cible visée.

Gestion des prêts

L'Aide financière aux études paie aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études. Une somme de 33,7 M$ a été versée en 2003-2004. On observe une augmentation de 1,6 M$ par rapport au montant versé en 2002-2003. Cette augmentation est attribuable principalement à la hausse des taux d'intérêt.

Suivi en 2004-2005

Il ressort des résultats constatés que l'objectif a été partiellement atteint. On note une très bonne performance en ce qui concerne le traitement des demandes d'aide, mais un léger ralentissement dans le traitement des recours. L'augmentation importante du nombre de demandes de dérogation et du nombre de plaintes explique ce dernier résultat.

En 2004-2005, le personnel de l'Aide financière aux études devra adopter de nouvelles façons de faire en raison de la modernisation des règles et de l'implantation du système Contact. Il faudra, notamment, que le personnel intègre de nouvelles règles d'attribution et qu'il les applique dans un environnement technologique très différent de celui auquel il est habitué, tout en faisant en sorte que les étudiantes et les étudiants reçoivent le service auquel ils sont en droit de s'attendre.

Les opérations de l'Unité des droits de recours seront intégrées au système Contact au printemps 2005. Cela signifie que les fichiers servant à produire les statistiques et les indicateurs seront revus. La méthode de calcul des délais de traitement des plaintes et des demandes de révision sera uniformisée. Le nombre de demandes de renseignements devra pouvoir être identifié clairement, particulièrement les demandes de révision de dossiers en provenance du protecteur du citoyen.

Afin de faciliter l'accès aux mécanismes de recours, le Bureau des plaintes mettra une ligne téléphonique sans frais à la disposition de la clientèle de l'Aide financière aux études dès le début d'avril 2004.

Le défi pour 2004-2005 sera de maintenir les acquis, malgré l'évolution du contexte de travail et les difficultés inhérentes à l'implantation des nouvelles règles d'attribution de l'aide financière.

Orien ation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.2

Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
2.2.1 Taux de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction minimal de 90,0 %	**86,6 %**	(3,4 %)	Résultat du sondage 2002 93,5 %	
2.2.2 Taux d'accessibilité aux services automatisés	100,0 %	**Téléphone interactif : 98,5 %**	Cible non atteinte (1,5 %)	95,2 %	3,3 %
		Internet : 97,3 %	Cible non atteinte (2,7 %)	98,0 %	(0,7 %)
2.2.3 Taux de disponibilité des services personnalisés	100,0 %	**100,0 %**	0,0 %	100,0 %	0,0 %
2.2.4 Volume de plaintes		**619 plaintes**		341 plaintes	278 plaintes

Fonctions, activités et initiatives

– Service à la clientèle

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
2.2.5 Volume d'opérations des services automatisés	300 000 appels (service téléphonique interactif) 1 200 000 consultations	**302 000 appels 1 380 998 consultations**	2 000 appels 180 998 consultations	363 100 appels 1 063 605 consultations	(61 100) 317 393
2.2.6 Volume d'opérations des services personnalisés	Maintenir un seuil minimum de 210 000 appels auxquels on donne une réponse	**217 000 appels au centre d'appels 12 600 personnes reçues au comptoir**	7 000 appels	203 400 appels au centre d'appels 12 000 personnes reçues au comptoir	13 600 600
2.2.7 Taux de réponse aux appels faits au centre d'appels		**26,9 %**		29,0 %	(2,1 %)

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études porte une attention particulière aux services à la clientèle. Elle vise à offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité grâce au maintien des mesures d'amélioration qu'elle a mises en place il y a quelques années relativement à la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation.

Qualité des services

À l'été 2002, l'Aide financière aux études a réalisé un sondage dont l'objet était de mesurer la satisfaction de la population étudiante à l'égard des services qu'elle offre. La périodicité des sondages est fixée à deux ans. Ainsi, au cours de l'année 2003-2004, l'Aide financière aux études a préparé un nouveau sondage afin d'évaluer la satisfaction de sa clientèle à l'égard des services qui lui sont offerts. Le sondage a été réalisé en avril 2004 et les résultats montrent que 86,6 % des étudiantes et des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble des produits et des services de l'Aide financière aux études. Des analyses plus détaillées du sondage effectué en 2004 sont en cours et les constats seront présentés en cours d'année.

Services informatisés

En 2003-2004, les services informatisés (le service téléphonique interactif et le site Internet) ont été accessibles presque en tout temps, exception faite des périodes d'entretien et de mise à jour des systèmes (voir la figure 8). En effet, en ce qui concerne les 302 000 appels au service téléphonique interactif et les 1 380 998 consultations du dossier Internet, les étudiantes et les étudiants, leurs parents, leurs répondants et leurs conjoints ont bénéficié d'un taux d'accessibilité de 98,5 % pour ce qui est du téléphone interactif et de 97,3 % pour ce qui est d'Internet. Ces taux représentent une bonne performance par rapport à la cible, qui était fixée à 100,0 %, ce qui nous permet de croire que les personnes qui tentent d'obtenir une information relative à l'Aide financière aux études obtiennent satisfaction.

En 2003-2004, le service téléphonique interactif a reçu moins d'appels qu'en 2002-2003, alors que le nombre de consultations du dossier Internet a augmenté significativement (voir la figure 9). Le déplacement des activités du service téléphonique interactif vers la consultation du dossier Internet se poursuit depuis le début de la campagne d'information et d'adhésion aux services Internet amorcée en 2001-2002.

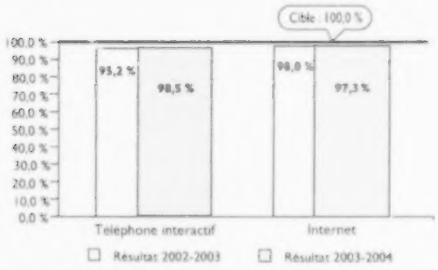


Fig. 8 **Taux d'accessibilité aux services automatisés**

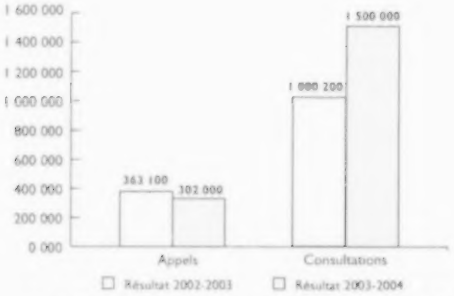


Fig. 9 **Volume d'opérations des services automatisés**

Services personnalisés

Les services personnalisés (au comptoir d'accueil et au centre d'appels) ont été accessibles sans interruption pendant les heures d'ouverture des bureaux gouvernementaux, soit de 8 heures à 17 heures. On observe donc un taux de disponibilité des services personnalisés de 100,0 %.

L'indicateur portant sur la réponse aux appels faits au centre d'appels permet de mesurer le nombre de demandes auxquelles les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu par comparaison avec le nombre de tentatives d'appel enregistré par le système téléphonique. Il importe ici de noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de personnes différentes qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appel, une personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises. On a répondu à 13 600 appels de plus qu'en 2002-2003 (voir la figure 10).

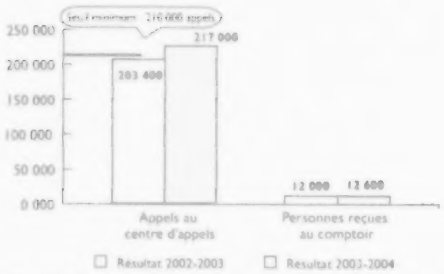


Fig. 10 **Volume d'opérations des services personnalisés**

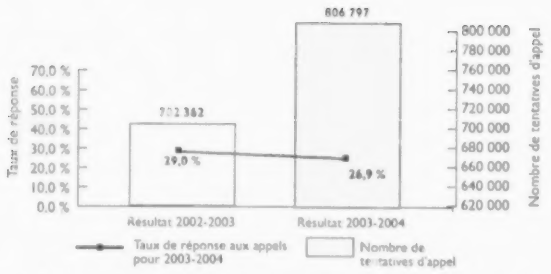


Fig. 11 **Taux de réponse aux appels faits au centre d'appels en regard du nombre de tentatives d'appel**

Au cours de la dernière année, le taux de réponse aux appels faits au centre d'appels a enregistré une baisse de 2,2 points par rapport à l'année précédente, malgré une augmentation du nombre d'appels ayant reçu une réponse. Ce résultat découle du fait que le nombre de tentatives d'appel a augmenté en 2003-2004 par rapport à l'année précédente. On note une augmentation de près de 105 000 tentatives d'appel (voir la figure 11).

Les étudiantes et les étudiants ont reçu un bon service en raison de la mise en place, en 2001-2002, d'un plan triennal d'amélioration des services à la clientèle. Ce plan a permis d'apporter des améliorations aux méthodes de travail, de mieux planifier les besoins d'effectifs et d'assurer un suivi plus rigoureux de l'achalandage du service téléphonique.

De plus, la poursuite de l'implantation d'un programme d'assurance de la qualité a permis d'offrir un meilleur soutien et plus d'heures de formation aux agentes et agents de renseignements. Ces mesures ont été d'autant plus satisfaisantes que plusieurs personnes d'expérience ont été libérées afin de pouvoir travailler à l'implantation du système Contact.

Suivi en 2004-2005

Les résultats obtenus indiquent que l'objectif a été atteint.

En 2004-2005, un autre défi se présentera à l'Aide financière aux études avec la mise en place du nouveau régime d'aide financière, qui intègre les nouvelles technologies du système Contact. Il faut prévoir une augmentation significative du nombre d'appels. Même s'il est difficile de prévoir quelle sera l'ampleur de cette augmentation, l'amélioration de l'accessibilité téléphonique devra être maintenue malgré le nombre d'appels supplémentaires générés par l'implantation de nouvelles règles d'attribution de l'aide financière aux études et l'utilisation d'un nouveau système informatique, afin que les étudiantes et les étudiants reçoivent les services auxquels ils ont droit. L'analyse du sondage sur la satisfaction de la clientèle sera terminée au cours de la prochaine année.

Orientation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.3

Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEURS STRATÉGIQUES	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
2.3.1 Montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et des étudiants ayant reçu une aide financière		**8 062 $**		8 195 $	(133 $)
2.3.2 Volume de la clientèle qui rembourse son prêt en conformité avec les règles du régime		**87,8 %**		88,0 %	(0,2 %)
2.3.3 Taux de recouvrement des créances recouvrables	En cours d'élaboration				

Fonctions, activités et initiatives

- Remboursement de la dette d'études
- Recouvrement des créances

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
2.3.4 Pourcentage des demandes d'admission au Programme de remboursement différé traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)		**99,7 % des demandes traitées dans un délai inférieur à 6 sem. délai moyen 2,2 sem.**		99,0 % des demandes traitées dans un délai moyen de 2,4 sem.	0,7 % (0,2)
2.3.5 Taux de défaut de paiement de la clientèle		**12,2 %**		12,0 %	0,2 %
2.3.6 Montant des créances recouvrées	78,0 M$	**86,0 M$**	Cible atteinte 8,0 M$	75,0 M$	**11,0 M$**
2.3.7 Taux de règlement des dossiers de recouvrement	En cours d'élaboration				

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études doit favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime. Elle compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette d'études. Le personnel de l'Aide financière aux études peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes.

En 2003-2004, le montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et des étudiants ayant reçu une aide a enregistré peu de variations par rapport au montant moyen d'endettement calculé en 2002-2003.

En 2003-2004, 87,8 % de la clientèle remboursait son prêt en conformité avec les règles du régime. C'est presque le même pourcentage qu'en 2002-2003. On note que 12,2 % de la clientèle est en défaut de paiement pour ce qui est de sa dette d'études. Il s'agit de la cohorte d'étudiantes et d'étudiants qui devaient prendre en charge le remboursement de leur prêt quatre ans plus tôt.

Lorsqu'une personne se trouve dans une situation financière précaire, elle peut se prévaloir du Programme de remboursement différé afin de rembourser ultérieurement sa dette d'études. En 2003-2004, 99,7 % des demandes pour bénéficier du Programme de remboursement différé ont été traitées dans un délai moyen de 2,2 semaines. Il s'agit d'une amélioration par rapport à l'an passé.

Des créances totalisant 86,0 M$ ont été recouvrées en 2003-2004, soit 11,0 M$ de plus que le montant de l'année dernière (voir la figure 12). Cette performance s'explique par un meilleur soutien aux opérations et par une plus grande expertise des effectifs en place.

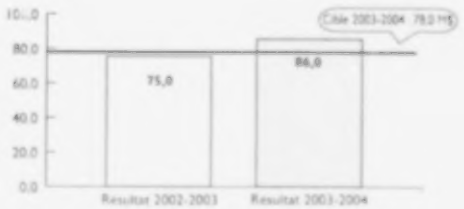


Fig. 12 **Montant des créances recouvrées (en M$)**

Suivi en 2004-2005

Tout comme l'an passé, on note une amélioration de l'ensemble des indicateurs opérationnels de cet objectif. Les indicateurs qui étaient en cours d'élaboration le sont toujours et seront l'objet d'une réflexion quant à leur pertinence.

Orientation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.4

Accroître l'efficacité de la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
2.4.1 Volume de partenaires touchés par des activités de concertation, de formation et d'information	Joindre 100,0 % des partenaires d'ici au 31 mars 2004	**100,0 %**	Cible atteinte 0,0 %	100,0 %	0,0 %

Fonctions, activités et initiatives

– Réalisation d'activités de concertation, de formation et d'information qui touchent les partenaires

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2003-2002	VARIATION/ 2002-2003
2.4.2 Volume d'activités de concertation, de formation et d'information réalisées	Minimum de 50 activités	**90 activités**	40 activités	52 activités	38 activités
2.4.3 Volume de participantes et de participants aux activités de concertation, de formation et d'information	Minimum de 500 participants	**1 890 participants**	1 390 participants	1 475 participants	415 participants
2.4.4 Volume de publication *d'Info-Réseau* et *d'Info-Prêt*	20 numéros *d'Info-Réseau* 4 numéros *d'Info-Prêt*	**25 numéros *d'Info-Réseau* 3 numéros *d'Info-Prêt***	5 (1)	50 numéros *d'Info-Réseau* 6 numéros *d'Info-Prêt*	(25) (3)
2.4.5 Volume de consultations en ligne des publications *Info-Réseau* et *Info-Contact*		**Non disponible**		Non disponible	

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études vise à fournir à ses partenaires des établissements d'enseignement et des établissements financiers l'information qui leur permet de renseigner adéquatement les étudiantes et les étudiants. Les activités d'information favorisent la connaissance du régime, qui est d'autant plus importante en période de changement.

En 2003-2004, l'Aide financière aux études a effectué une large consultation des personnes-ressources du réseau de l'enseignement à propos de la révision des protocoles d'entente conclus entre le ministère de l'Éducation et les organismes scolaires au début des années 90. Au terme de cette consultation, une nouvelle entente de collaboration a été rédigée et les autorités de tous les organismes scolaires concernés l'ont signée. La nouvelle entente a permis aux bureaux d'aide financière de concrétiser leur engagement en matière de services à la clientèle en leur permettant de choisir l'un des trois profils de prestation de services.

Compte tenu des modifications importantes apportées au régime d'aide financière aux études, des efforts particuliers ont été investis au cours de l'année 2003-2004 en ce qui concerne l'information et la formation. L'Aide financière aux études s'est ainsi assurée que le personnel des établissements d'enseignement recevait graduellement et au moment opportun les renseignements nécessaires pour répondre adéquatement aux besoins des étudiantes et des étudiants.

Ainsi, à l'automne 2003, une tournée régionale d'information a été organisée afin de sensibiliser le personnel des bureaux d'aide financière aux principaux éléments du nouveau régime d'aide financière. Quelque 450 personnes ont participé aux 20 rencontres d'une journée qui ont eu lieu.

Les partenaires des établissements d'enseignement ont participé à d'autres activités de formation et d'information entre avril et août 2003. Celles-ci ont permis, d'une part, de former le nouveau personnel en ce qui concerne le régime d'aide financière, les formulaires et les transactions informatiques et, d'autre part, d'informer l'ensemble des intervenants des nouveautés et des modifications concernant les règles administratives et les formulaires.

À l'hiver 2004, une autre tournée régionale a permis aux partenaires des établissements d'enseignement d'assimiler le contenu du nouveau régime et de se familiariser avec les nouvelles règles d'attribution et la méthode de calcul de l'aide financière. Plus de 400 personnes ont participé aux 30 rencontres offertes.

Au cours de cette même période, des séances de formation ont été offertes aux conseillères et aux conseillers d'orientation ainsi qu'aux professeures et aux professeurs d'éducation au choix de carrière dans les écoles secondaires. Les quelque 500 personnes rencontrées ont par la suite été davantage en mesure de renseigner les étudiantes et les étudiants sur les critères d'admissibilité au programme d'aide financière, sur la façon de remplir une demande d'aide et sur le calcul de l'aide.

Les bulletins d'information *Info-Réseau* et *Info-Prêt* sont destinés respectivement aux partenaires des établissements d'enseignement et à ceux des établissements financiers afin de les renseigner sur les activités relatives aux différents programmes d'aide financière, aux règles d'attribution, aux procédures et aux façons de faire.

Au moyen de ces publications, l'Aide financière aux études touche l'ensemble de ses partenaires. De plus, la mise en place en mars 2003 d'un site extranet destiné aux partenaires des établissements d'enseignement a comblé une partie des besoins d'information, ce qui explique la réduction du nombre de bulletins produits. Grâce au site extranet, l'Aide financière aux études a diffusé 180 capsules d'information et a attiré près de 19 000 visiteurs.

Suivi en 2004-2005

Les résultats obtenus indiquent que l'objectif a été atteint. Au cours de la prochaine année, l'Aide financière aux études augmentera le nombre de ses publications afin d'informer les partenaires de la mise en œuvre du nouveau régime.

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.1

Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants par les membres de l'organisation.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
3.1.1 Degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études		**Mise en place des éléments nécessaires à l'implantation du nouveau régime** **Production des documents de gestion** **Novembre 2004**		Mise en place : – Programme de prêts pour les études à temps partiel – Diverses mesures pour répondre aux besoins de la clientèle Documents de gestion produits au 30 novembre 2003	

Fonctions, activités et initiatives

- Conception et implantation des projets d'amélioration
- Tenue de rencontres de sensibilisation

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
3.1.2 Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études	Rencontrer l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études 2 fois au cours de l'année	**2 rencontres**	Cible atteinte	2 rencontres	
3.1.3 Volume de personnes ayant participé à des activités de sensibilisation à l'approche client		15 participants		7 activités 80 participants	(65)

Constats et interprétation des résultats

Au cours de l'année 2003-2004, l'Aide financière aux études a complété les travaux de développement du projet de modernisation des technologies de l'information et de la communication (projet Contact). Elle a veillé à la mise en place des éléments nécessaires à l'implantation du nouveau régime d'aide financière, qui est entré en vigueur le 1er mai 2004.

La modernisation du Programme de prêts et bourses était devenue nécessaire. Il fallait mieux l'adapter aux nouvelles réalités scolaire et financière de la population étudiante, et améliorer les services offerts par l'Aide financière aux études.

D'autre part, la démarche de gestion par résultats est de plus en plus intégrée au processus de gestion de l'Aide financière aux études. On le constate dans les documents de gestion, le Rapport annuel 2003-2004 et le Plan d'action 2004-2005. On y trouve le résultat des efforts fournis par l'Aide financière aux études pour remplir sa mission.

Afin de bien informer son personnel des objectifs à atteindre et des changements liés au nouveau régime, l'Aide financière aux études a tenu plusieurs sessions d'information et de formation à son intention, en plus des deux réunions annuelles. Ces dernières permettent aux employées et aux employés de connaître les orientations de l'organisation et d'émettre leur opinion sur différents points qui les touchent de près ou de loin. La cible qui était de tenir deux rencontres par année a été atteinte. Le nombre de rencontres annuelles a été le même qu'en 2002-2003.

Il faut aussi ajouter que les publications *Info-Contact* (cinq numéros) et *Contactualités* (vingt capsules) ont contribué à informer le personnel de l'Aide financière aux études sur le développement du projet Contact et ses implications sur les façons de faire de l'organisation.

Suivi en 2004-2005

Les résultats constatés indiquent que la cible a été atteinte.

Le Rapport annuel 2003-2004 sera déposé sur le site Internet de l'Aide financière aux études à la suite du dépôt du rapport annuel de gestion du ministère de l'Éducation à l'Assemblée nationale du Québec.

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.2

Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
3.2.1 Volume de personnes ayant suivi une formation		**Non disponible**			

Fonctions, activités et initiatives

- Formation des membres de l'organisation
- Planification des besoins de main-d'œuvre

INDICATEURS OPÉRATIONNELS	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
3.2.2 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre	Consacrer 4,0 % de la masse salariale à la formation	**2,9 %**	(1,1 %)	4,6 %	(1,7 %)
3.2.3 Nombre moyen de jours-personnes de formation		**5,3 j-pers.**		6,5 j-pers.	(1,2 j-pers.)
3.2.4 Mise à jour du plan de main-d'œuvre	Adapter le plan de main-d'œuvre à l'implantation du système Contact	**Plan de main-d'œuvre adapté**	Cible atteinte	Mise à jour du plan de main-d'œuvre élaboré en 2001	

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études vise à planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation. Pour ce faire, elle offre à son personnel de nombreuses activités de formation.

Au cours de la dernière année, 1 924 jours de formation ont eu lieu. La plupart des sessions de formation ont été données par le personnel de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et de la Direction de la gestion des prêts. L'objectif de la formation était de faciliter l'apprentissage des nouvelles façons de faire et l'utilisation des nouveaux outils de travail en raison de l'arrivée du projet Contact et de ses impacts sur la prestation de services. Toute l'activité entourant ce projet et la mise en place du nouveau régime d'aide financière a mobilisé les employées et les employés, ce qui fait que peu d'entre eux ont suivi des formations à l'externe.

L'Aide financière aux études a consacré 2,9 % de sa masse salariale à ces activités (voir la figure 13). Ce taux est inférieur à la cible de 4,0 % qui avait été fixée, mais constitue un taux supérieur à l'exigence légale de 1,0 %. C'est un résultat inférieur de 1,7 point à celui enregistré en 2002-2003. La diminution du nombre de formations suivies à l'extérieur a contribué à la baisse du montant consacré à ce secteur. De plus, les formations à l'interne ont été données par le personnel de l'Aide financière aux études, ce qui peut expliquer la réduction du coût de la formation.

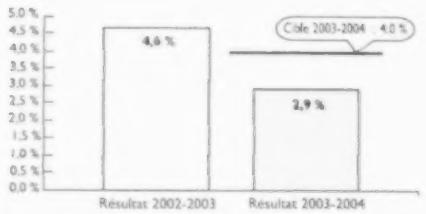


Fig. 13 **Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre**

Le calcul utilisé en 2002-2003 pour connaître le nombre moyen de jours de formation par personne a été modifié. Il tient compte maintenant du nombre de jours de formation par équivalent au temps complet (ETC). Il est donc plus difficile de préciser le nombre de personnes ayant suivi une formation.

En 2003-2004, un plan de main-d'œuvre a été élaboré afin de répondre aux besoins d'effectifs à la suite de la mise en place du nouveau régime d'aide financière aux études, qui a nécessité le développement du système Contact.

Par ailleurs, ces changements ont amené une redéfinition du modèle de partenariat établi avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. Il était impératif pour l'Aide financière aux études de mesurer les impacts de ce nouveau modèle sur les tâches (en ce qui concerne leur nature et leur complexité), les postes (en ce qui concerne leur nombre) et les personnes (en ce qui concerne leurs compétences). La démarche retenue est basée sur les principaux processus cibles de Contact.

Suivi en 2004-2005

Les résultats constatés indiquent que l'objectif a été atteint. Les activités de formation ont permis aux employées et aux employés de l'organisation de préserver la qualité de leur expertise malgré un contexte de changement.

En 2004-2005, la formation du personnel de l'Aide financière aux études se poursuivra afin de parfaire l'application du nouveau régime d'aide financière.

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.3

Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
3.3.1 Volume de documents liés à la demande d'aide financière remplis par Internet	Minimum de 50,0 % de documents liés à la demande remplis par Internet en 2003-2004	**55,0 %**	Cible atteinte 5,0 %	43,0 %	12,0 %

Fonctions, activités et initiatives

– Conception et implantation du projet Contact

INDICATEUR OPÉRATIONNEL	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
3.3.2 Degré d'avancement du projet Contact	Réaliser 100,0 % des activités prévues en 2003-2004 au plan de réalisation du projet Contact	**100,0 %**	Cible atteinte	80,0 % des activités réalisées	20,0 %

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études veut optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le but d'améliorer la prestation de services à la clientèle. Le projet Contact s'inscrit dans le plan d'action gouvernemental visant à moderniser l'administration publique.

En 2003-2004, l'utilisation d'Internet par la clientèle de l'Aide financière aux études a été en constante progression en ce qui concerne la transmission des documents liés à la demande d'aide et la consultation des dossiers. On observe que 53,3 % des demandes de prêt et 57,6 % des demandes de bourse ont été effectuées par Internet. En résumé, 55,0 % des documents liés à la demande d'aide ont été remplis de cette façon (voir la figure 14). On observe une amélioration de près de 12,0 points par rapport à l'an passé. En outre, la cible fixée pour l'ensemble des documents remplis par Internet a été dépassée de 5,0 points.

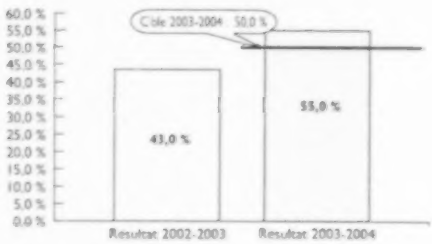


Fig. 14 **Pourcentage de documents liés à la demande d'aide financière qui ont été remplis par Internet**

L'utilisation d'un gestionnaire de travail automatisé permettra de réduire le délai de traitement des dossiers et donne un accès plus rapide aux renseignements transmis par l'étudiante ou l'étudiant.

Une série d'améliorations technologiques permettent à l'étudiante ou à l'étudiant de consulter les documents qui le concernent et de mieux comprendre les résultats du traitement de son dossier. Elles offrent au personnel de l'Aide financière aux études la possibilité de consulter en ligne toute la correspondance relative au dossier d'une étudiante ou d'un étudiant ainsi que de la conserver.

Beaucoup d'efforts ont été consacrés à préparer les prochaines livraisons d'avril 2004 et de septembre 2004, soit la numérisation des documents en début de processus de traitement des demandes, leur traitement à partir des images numérisées de même que la création d'une déclaration unique qui évite aux parents d'avoir à remplir des formulaires en double.

Le projet a fait l'objet d'une réévaluation à la suite, principalement, de l'introduction du Programme de prêts pour les études à temps partiel et de la mise au point de l'architecture du réseau relatif aux établissements financiers. Ainsi, des efforts additionnels de 22,0 % par rapport à la prévision initiale ont dû être faits au cours de l'exercice 2003-2004.

Suivi en 2004-2005

Les résultats observés permettent de confirmer que l'objectif a été atteint. En ce qui a trait aux deux indicateurs, la cible a été atteinte ou dépassée.

On estime qu'en 2004-2005, 65,0 % des documents liés à la demande d'aide seront remplis par Internet.

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.4

Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels.

Planification 2003-2004 et résultats obtenus

INDICATEUR STRATÉGIQUE	CIBLE 2003-2004	RÉSULTAT 2003-2004	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	VARIATION/ 2002-2003
3.4.1 Coût de revient moyen par cliente ou client du régime d'aide financière aux études	Coût direct moyen de 63,50 $ par cliente ou client	**68,45 $**	Cible non atteinte 4,95 $	63,50 $	4,95 $
Coût de revient moyen de la fonction « Attribution de l'aide » par demande d'aide	58,26 $ par cliente ou client	**56,56 $**	Cible atteinte (1,70 $)	58,26 $	(1,70 $)
Coût de revient moyen par dollar recouvré	0,074 $ par dollar recouvré	**0,082 $**	Cible non atteinte 0,008 $	0,074 $	0,008 $
Coût de revient moyen de la fonction « Gestion des prêts » par dossier traité	29,24 $ par dossier traité	**32,13 $**	Cible non atteinte 2,89 $	29,24 $	2,89 $

Constats et interprétation des résultats

Le coût de revient par cliente ou client du régime d'aide financière aux études et celui des activités liées à la gestion des prêts n'atteignent pas les cibles visées. Ces cibles ont été établies selon les coûts calculés l'année précédente. Par ailleurs, le coût de revient moyen des activités liées à l'attribution de l'aide est significativement inférieur à la cible visée. Enfin, le coût de revient par dollar recouvré s'approche de la cible correspondante.

Une partie de l'augmentation du coût de revient par cliente ou client du régime d'aide financière s'explique à 54,0 % par les augmentations de traitement accordées à la suite de l'indexation des salaires de 2,0 %, qui a été accompagnée d'un montant forfaitaire de 0,5 %. Le reste de l'augmentation s'explique principalement par une hausse des dépenses relatives au courrier de l'ordre de 28,8 %. Cette hausse provient principalement des envois massifs de documents, qui ont coûté 0,35 M$. Auparavant, cette dépense n'était pas prise en compte par l'Aide financière aux études. L'écart du coût de revient moyen des activités liées à la gestion des prêts est attribuable, en plus de la hausse du traitement, à la majoration du coût relatif au poste « Entretien et réparations ». Cette majoration s'explique par la dépense supplémentaire en entretien des licences sur des produits livrés par le système Contact en 2003-2004. Dans le cas des activités liées à l'attribution de l'aide, le coût de revient est inférieur de 1,70 $ à la cible visée, ce qui est considéré comme une bonne performance. La réduction des coûts concerne les dépenses relatives au traitement des demandes ainsi que celles liées aux services.

La méthodologie du calcul est la même que celle utilisée l'année précédente. Cependant, le nombre de clientes et de clients est passé de 268 874 en 2002-2003 à 265 671 en 2003-2004, ce qui a eu pour effet d'augmenter légèrement le coût de revient.

Suivi en 2004-2005

Les résultats observés indiquent que l'objectif a été partiellement atteint sauf en ce qui concerne les activités liées à l'attribution de l'aide, où l'objectif a été dépassé.

Aucune modification n'a pu être effectuée en 2003-2004 quant aux modalités de calcul des coûts de revient. Cependant, un groupe de travail sera mis en place en 2004-2005 et il aura pour mandat d'élaborer une nouvelle approche relative au calcul des coûts de revient afin qu'ils reflètent l'ensemble des coûts directs et indirects de l'organisation.

4 RESSOURCES FINANCIÈRES POUR L'ANNÉE 2003-2004

4.1 Ressources

Les tableaux suivants présentent les ressources humaines et financières utilisées par l'Aide financière aux études en 2003-2004.

Tableau I **Ressources financières**

Sommaire des dépenses (en milliers de dollars)	**2003-2004***	**2002-2003***	**Écart***	
Bourses accordées à la suite d'un prêt	**251 400**	223 300	28 100	13,0 %
Intérêts et mauvaises créances	**32 300**	31 960	340	1,0 %
Autres bourses	**9 300**	7 200	2 100	29,0 %
Administration	**18 100**	17 100	1 000	6,0 %
Total	**311 100**	279 560	31 540	11,0 %

* Les chiffres ont été arrondis aux fins de présentation.

Tableau II **Ressources humaines**

Effectifs utilisés au 31 mars	**2003-2004**	**2002-2003**	**Écart**	
Employées et employés réguliers et occasionnels	**334**	334	0	0,0 %

4.2 Explication des écarts

Les bourses accordées à la suite d'un prêt ainsi que les autres bourses constituent des dépenses de transfert pour le gouvernement, car elles sont non remboursables par l'étudiante ou l'étudiant. Il en va de même en ce qui concerne les intérêts payés au cours des études et les dépenses du Programme de remboursement différé et du Programme de remise de dette. Les dépenses administratives incluent la rémunération des employées et des employés et les frais de fonctionnement.

En ce qui concerne les bourses accordées à la suite d'un prêt, la variation de la dépense de 28,1 M$ s'explique plus particulièrement par la hausse du nombre de demandes de bourse (5,2 %) ainsi que par l'augmentation de la bourse moyenne, et ce, en dépit de la non-indexation des paramètres de calcul de l'aide financière.

Une bonne partie de la variation des dépenses concernant les autres bourses s'explique par l'augmentation des allocations spécifiques aux étudiantes et aux étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue. Cette variation des dépenses est due à une hausse importante du nombre de bénéficiaires atteints d'une déficience fonctionnelle majeure (18,0 %) ainsi que de l'allocation moyenne (6,0 %). Le reste s'explique entièrement par une hausse des dépenses relatives au programme des bourses d'excellence géré par la Direction des affaires étudiantes et de la coopération, qui fait partie du ministère de l'Éducation.

En ce qui concerne les intérêts payés et les mauvaises créances, la dépense se maintient à un niveau semblable. Cependant, on constate une hausse des dépenses liées aux intérêts de 5,0 %. Cette hausse se combine à une réduction des dépenses de Programme de remboursement différé et du Programme de remise de dette de 2,8 % et de 30,8 % respectivement. Par ailleurs, la variation des dépenses liées aux mauvaises créances étant de 6,8 % inférieure à celle de l'année précédente, cela fait baisser le montant total indiqué pour ce volet.

En ce qui concerne les ressources humaines de l'Aide financière aux études au 31 mars 2004, les employées et les employés représentaient 201 ETC. Quant au personnel occasionnel, il représentait 133 ETC.

Les frais d'administration[1] relatifs à l'année 2003-2004 sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau III **Frais d'administration**

Sommaire (en milliers de dollars)	**2003-2004***	**2002-2003***	**Écart***	
Traitements	**13 100**	12 600	500	4,0 %
Communications	**1 500**	1 200	300	25,0 %
Services	**2 500**	2 700	(200)	(7,4 %)
Autres dépenses	**800**	300	500	167,0 %
Total partiel	**17 900**	16 800	1 100	6,5 %
Amortissement	**200**	300	(100)	(33,0 %)
Total	**18 100**	17 100	1 000	5,8 %

* Les chiffres ont été arrondis aux fins de présentation.

L'Aide financière aux études gère ses frais d'administration en distinguant les différentes directions, c'est-à-dire la Direction générale, la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et la Direction de la gestion des prêts. L'augmentation de 6,5 %, si on exclut les dépenses liées à l'amortissement, s'explique principalement par la hausse d'un montant semblable des dépenses liées aux traitements, aux communications et aux frais d'entretien et de réparations, qui font partie du volet « Autres dépenses ». Ce dernier volet accuse un haut pourcentage de croissance (167,0 %), car l'Aide financière aux études a dû avoir recours en 2003-2004 aux services d'entretien privés sur les licences mises en fonctionnement par le système Contact.

Les dépenses liées à l'amortissement sont établies selon les conventions comptables du gouvernement et proviennent des investissements en immobilisations de l'Aide financière aux études.

Les principaux éléments de dépenses, qui représentent 94,5 % des frais d'administration (96,6 % en 2002-2003), sont les traitements, les communications et les services. Voici le détail par direction de chacun de ces trois volets :

Tableau IV **Traitements**

Sommaire (en milliers de dollars)	**2003-2004**	**2002-2003**	**Écart**	
Direction générale	**1 900**	1 800	100	5,6 %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	**1 300**	1 400	(100)	(7,1 %)
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	**4 900**	4 900	0	0,0 %
Direction de la gestion des prêts	**5 000**	4 500	500	11,1 %
Total	**13 100**	12 600	500	4,0 %

[1] Ces frais ont été établis afin de déterminer le coût de revient. Ils diffèrent de ceux présentés aux comptes publics, à l'élément 4 du programme 3 du ministère de l'Éducation, notamment parce qu'ils incluent des frais imputés au programme 01 de ce dernier.

L'augmentation des dépenses relatives aux traitements s'explique principalement par l'indexation des salaires de 2,0 % et l'attribution d'un montant forfaitaire de 0,5 %.

Tableau V **Communications**

Sommaire (en milliers de dollars)	**2003-2004**	**2002-2003**	**Écart**	
Direction générale	**300**	300	0	0,0 %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	**500**	100	400	400,0 %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	**400**	500	(100)	(20,0 %)
Direction de la gestion des prêts	**300**	300	0	0,0 %
Total	**1 500**	1 200	300	25,0 %

Pour 2003-2004, on remarque une hausse des dépenses relatives aux communications à la Direction générale et à la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations. Le coût des envois massifs assumé par l'Aide financière aux études a été de 0,4 M$. L'année précédente, aucune dépense n'avait été imputée à ce chapitre.

Tableau VI **Services**

Sommaire (en milliers de dollars)	**2003-2004**	**2002-2003**	**Écart**	
Direction générale	**300**	400	(100)	(25,0 %)
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	**700**	900	(200)	(22,2 %)
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	**200**	400	(200)	(50,0 %)
Direction de la gestion des prêts	**1 300**	1 000	300	30,0 %
Total	**2 500**	2 700	(200)	(7,4 %)

Pour ce qui est des dépenses liées aux services, on constate une diminution en ce qui concerne la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations et la Direction des services à la clientèle et de l'attribution. Le besoin d'avoir recours à des services professionnels a été moins présent dans ces deux directions.

En ce qui concerne la Direction de la gestion des prêts, les dépenses concernant les services ont augmenté de 30,0 %, en raison notamment de la hausse importante des frais relatifs à l'augmentation des procédures judiciaires dans le cas des débitrices et débiteurs qui refusent de rembourser leur dette malgré leur solvabilité.

ANNEXE I DÉFINITIONS DES INDICATEURS

Orientation stratégique 1 : S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.1 : Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la population étudiante.

Indicateurs stratégiques

1.1.1 Taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme de prêts et bourses
Proportion d'étudiantes et d'étudiants qui sont inscrits dans les établissements d'enseignement postsecondaire et qui ont reçu une aide financière sous forme de prêt ou de bourse.

1.1.2 Montant d'aide moyen attribué sous forme de prêt ou de bourse
Montant moyen de l'aide attribuée sous forme de prêt ou de bourse.

Indicateurs opérationnels

1.1.3 Volume d'activités de connaissance de la clientèle réalisées
Nombre d'études prospectives, d'évaluations de programmes et d'études diverses permettant de connaître les caractéristiques de la clientèle, ses besoins et son environnement et réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.1.4 Volume d'étudiantes et d'étudiants concernés par les activités de connaissance de la clientèle
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants concernés par les études prospectives, les évaluations de programmes et les autres études permettant de connaître les caractéristiques de la clientèle, ses besoins et son environnement et réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.1.5 Volume d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime d'aide financière aux études
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime.

Objectif stratégique 1.2 : Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques ministérielles et gouvernementales.

Indicateur stratégique

1.2.1 Volume de problèmes d'harmonisation
Nombre de problèmes d'harmonisation résolus au cours de l'année budgétaire considérée en ce qui concerne le régime d'aide financière aux études et d'autres programmes gouvernementaux.

Indicateurs opérationnels

1.2.2 Volume d'activités de concertation ministérielle et interministérielle
Nombre d'activités portant sur l'harmonisation du régime d'aide financière aux études avec d'autres programmes gouvernementaux et réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.2.3 Volume de recours en raison de l'absence d'harmonisation entre les organismes gouvernementaux
Cet indicateur est en cours d'élaboration. Il vise à déterminer si l'absence d'harmonisation entre le régime d'aide financière aux études et d'autres programmes gouvernementaux prive les étudiantes et les étudiants des bénéfices du régime, ce qui pourrait les conduire à exercer leur droit de recours.

Objectif stratégique 1.3 : Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

Indicateurs stratégiques

1.3.1 Volume d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière aux études
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière au cours de l'année budgétaire concernée, que cette demande ait été acceptée ou non.

1.3.2 Volume d'étudiantes et d'étudiants affirmant ne pas avoir fait de demande d'aide financière en raison de leur méconnaissance du régime
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants affirmant, dans le cadre d'une enquête, ne pas avoir fait de demande d'aide financière au cours de l'année budgétaire considérée en raison de leur méconnaissance du régime.

Indicateurs opérationnels

1.3.3 Volume d'activités de promotion et d'information réalisées
Nombre d'activités de promotion du régime et d'information sur ses différents aspects réalisées par l'Aide financière aux études au cours de l'année budgétaire considérée.

1.3.4 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime
Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime.

1.3.5 Montant et pourcentage du budget dépensé pour des activités de promotion et d'information
Montant et proportion du budget de fonctionnement de l'Aide financière aux études dépensé au cours de l'année budgétaire relativement à des activités de promotion et d'information se rapportant au régime.

1.3.6 Volume de visiteurs du site Internet, secteur de la promotion et de l'information
Nombre de visiteurs de la section consacrée à la promotion du régime et à l'information à cet égard sur le site Internet de l'Aide financière aux études.

Orientation stratégique 2 : Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.1 : S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.

Indicateurs stratégiques

2.1.1 Volume d'étudiantes et d'étudiants bénéficiant d'une aide financière
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants recevant un prêt ou une bourse ou encore un prêt et une bourse au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.2 Montant d'aide financière versé
Montant total de l'aide financière versée sous forme de prêts, de bourses ou de prêts et de bourses au cours de l'année budgétaire considérée. Cet indicateur permet également de calculer le montant du prêt moyen et celui de la bourse moyenne accordés au cours de l'année.

Indicateurs opérationnels

2.1.3 Volume de demandes d'aide financière reçues
Nombre de demandes d'aide financière jugées recevables en première analyse (en ce qui concerne l'admissibilité) et enregistrées dans le système informatique au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.4 Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
Proportion des demandes d'aide financière qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du relevé de calcul qui lui indique le montant auquel elle ou il a droit ou d'une demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction du programme concerné et de la priorité accordée à la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

2.1.5 Volume de demandes de recours reçues
Nombre et pourcentage de plaintes, de demandes de révision et de demandes de dérogation reçues au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.6 Pourcentage des demandes de recours traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
Proportion des demandes qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement des plaintes et des demandes de révision débute dès leur réception et se termine au moment où la réponse est donnée à la personne ayant exercé le recours. Dans le cas des demandes de dérogation, le traitement débute dans la période de réception préétablie et se termine lorsqu'ils sont présentés à la réunion du Comité d'examen des demandes dérogatoires suivant la période de réception.

2.1.7 Montant des intérêts remboursés aux établissements financiers pendant les études
Montant total des intérêts courus sur les prêts et remboursés aux établissements financiers par l'Aide financière aux études pendant l'année budgétaire en cours.

Objectif stratégique 2.2 : Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire.

Indicateurs stratégiques

2.2.1 Taux de satisfaction de la clientèle
Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études.

2.2.2 Taux d'accessibilité aux services automatisés
Cet indicateur permet de savoir si les services automatisés (le site Internet et le service téléphonique interactif) sont accessibles à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes. Le temps d'accessibilité aux services est calculé en fonction du nombre de minutes d'utilisation que compte le service téléphonique interactif et pour chaque mois du nombre d'heures d'utilisation que compte le site Internet.

2.2.3 Taux de disponibilité des services personnalisés
Cet indicateur permet de savoir si les services personnalisés (le comptoir d'accueil et le centre d'appels) sont offerts à la clientèle du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

2.2.4 Volume de plaintes
Nombre de plaintes reçues au cours de l'année budgétaire considérée.

Indicateurs opérationnels

2.2.5 Volume d'opérations des services automatisés
Volume de consultations du dossier Internet de l'étudiante ou de l'étudiant et nombre d'appels au service téléphonique interactif au cours de l'année budgétaire considérée.

2.2.6 Volume d'opérations des services personnalisés
Nombre de visiteurs au comptoir d'accueil (à Québec) et nombre d'appels au centre d'appels ayant reçu une réponse au cours de l'année budgétaire considérée.

2.2.7 Taux de réponse aux appels faits au centre d'appels
Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu, par comparaison avec le nombre de tentatives d'appel enregistré par le système téléphonique. Il faut cependant noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appel, une même personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises.

Objectif stratégique 2.3 : Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

Indicateurs stratégiques

2.3.1 Montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et des étudiants ayant reçu une aide financière
Somme moyenne, calculée à la fin des études, des prêts (le capital seulement) accordés aux étudiantes et aux étudiants ayant reçu une aide financière.

2.3.2 Volume de la clientèle qui rembourse son prêt en conformité avec les règles du régime
Pour l'année budgétaire considérée, pourcentage des bénéficiaires remboursant leur dette d'études en conformité avec les règles du régime.

2.3.3 Taux de recouvrement des créances recouvrables
Cet indicateur est en cours d'élaboration. Il permettra de mesurer la proportion du montant des créances qui ont été recouvrées par rapport au solde annuel des créances à recouvrer.

Indicateurs opérationnels

2.3.4 Pourcentage des demandes d'admission au Programme de remboursement différé traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
Il permet de mesurer la proportion des demandes pour bénéficier du Programme de remboursement différé qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin lorsque la décision relative à la demande de renseignements est transmise à la personne concernée.

2.3.5 Taux de défaut de paiement de la clientèle
Cet indicateur met en relation le nombre d'étudiantes et d'étudiants qui devaient prendre charge de leur prêt 4 ans plus tôt et qui sont en défaut de paiement et le nombre d'étudiantes et d'étudiants qui devaient prendre charge de leur prêt 4 ans plus tôt.

2.3.6 Montant des créances recouvrées
L'indicateur retenu quantifie le montant des créances qui ont fait l'objet d'une entente durant l'année budgétaire concernée. L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette d'études. Le personnel de l'Aide financière aux études peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes. Les créances relatives aux étudiantes et aux étudiants qui bénéficient du Programme de remboursement différé ne sont pas prises en considération.

2.3.7 Taux de règlement des dossiers de recouvrement
Cet indicateur est en cours d'élaboration. Il permettra de déterminer le nombre de dossiers de recouvrement qui ont été réglés au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif stratégique 2.4 : Accroître l'efficacité de la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle.

Indicateur stratégique

2.4.1 Volume de partenaires touchés par des activités de concertation, de formation et d'information
Pourcentage des partenaires des établissements financiers et des établissements d'enseignement touchés par des activités de concertation, de formation et d'information offertes par l'Aide financière aux études.

Indicateurs opérationnels

2.4.2 Volume d'activités de concertation, de formation et d'information réalisées
Nombre d'activités de concertation, de formation et d'information qui, au cours de l'année budgétaire considérée, ont été réalisées par l'Aide financière aux études à l'intention de ses partenaires des établissements financiers et des établissements d'enseignement.

2.4.3 Volume de participantes et de participants aux activités de concertation, de formation et d'information
Nombre de participantes et de participants aux activités de concertation, de formation et d'information tenues, au cours de l'année budgétaire considérée, par l'Aide financière aux études à l'intention de ses partenaires des établissements financiers et des établissements d'enseignement.

2.4.4 Volume de publication d'*Info-Réseau* et d'*Info-Prêt*
Nombre de numéros d'*Info-Réseau* et d'*Info-Prêt* au cours de l'année budgétaire considérée.

2.4.5 Volume de consultations en ligne des publications *Info-Réseau* et *Info-Contact*
Nombre de consultations en ligne des publications *Info-Réseau* et *Info-Contact* au cours de l'année budgétaire considérée.

Orientation stratégique 3 : Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.1 : Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants par les membres de l'organisation.

Indicateur stratégique

3.1.1 Degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études
Comparaison du degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études à la fin de l'année budgétaire considérée avec le degré d'avancement prévu dans les plans de réalisation des projets.

Indicateurs opérationnels

3.1.2 Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études
Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études tenues au cours de l'année budgétaire considérée.

3.1.3 Volume de personnes ayant participé à des activités de sensibilisation à l'approche client
Nombre de personnes travaillant à l'Aide financière aux études qui ont participé à des activités de sensibilisation à l'approche client au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif stratégique 3.2 : Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation.

Indicateur stratégique

3.2.1 Volume de personnes ayant suivi une formation
Nombre de personnes travaillant à l'Aide financière aux études qui ont été formées au cours de l'année civile qui se termine dans l'exercice budgétaire.

Indicateurs opérationnels

3.2.2 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre
Proportion des dépenses de l'Aide financière aux études consacrées à la formation de la main-d'œuvre par rapport à la masse salariale, au cours de l'année civile qui se termine dans l'exercice budgétaire.

3.2.3 Nombre moyen de jours-personnes de formation par ETC
Nombre moyen de jours-personnes de formation par ETC travaillant à l'Aide financière aux études pour l'année budgétaire considérée.

3.2.4 Mise à jour du plan de main-d'œuvre
Au cours de l'année budgétaire considérée, adapter le plan de main-d'œuvre de l'Aide financière aux études en fonction des besoins.

Objectif stratégique 3.3 : Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle.

Indicateur stratégique

3.3.1 Volume de documents liés à la demande d'aide financière remplis par Internet
Pourcentage des documents liés à la demande d'aide financière remplis par Internet au cours de l'année budgétaire considérée par rapport au nombre total de demandes d'aide financière effectuées (papier et Internet).

Indicateur opérationnel

3.3.2 Degré d'avancement du projet Contact
Comparaison du degré d'avancement du projet Contact, à la fin de l'année budgétaire considérée, avec le degré d'avancement prévu dans le plan de réalisation du projet.

Objectif stratégique 3.4 : Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels.

Indicateur stratégique

3.4.1 Coût de revient moyen par cliente ou client du régime d'aide financière aux études
Pour ce qui est de l'attribution de l'aide financière, le coût de revient moyen par demande d'aide est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et le nombre de demandes d'aide financière reçues en application de la Loi sur l'aide financière aux études et de tout autre programme dont la gestion est sous sa responsabilité.
En ce qui a trait à la gestion des prêts, le coût de revient direct moyen par dossier traité est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction de la gestion des prêts et le nombre de dossiers qui ont été traités au cours de l'année par cette direction.
En ce qui concerne le recouvrement, le coût de revient direct par dollar investi pour réaliser cette activité est calculé en mettant en relation les ressources financières investies et les sommes recouvrées.
Le coût de revient moyen global par cliente ou client est établi en tenant compte du coût de fonctionnement annuel total et du nombre de clientes et de clients de l'Aide financière aux études. Il présente une vue d'ensemble de la situation.
Enfin, les coûts indirects imputables aux partenaires de l'Aide financière aux études ou à des unités administratives du ministère de l'Éducation ne sont pas pris en considération dans les calculs étant donné la difficulté à quantifier avec précision la valeur de ces services.

ANNEXE II • ORIENTATIONS STRATÉGIQUES, OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET CIBLES CHIFFRÉES 2003-2004

Mission

Faciliter l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière à la population étudiante

Orientations stratégiques

1 S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

2 Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

3 Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectifs stratégiques et cibles chiffrées

1.1 Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la population étudiante.

- Complétés au 31 mars 2004 :
  - 1 sondage
  - 1 projet de loi et 1 projet de règlement

1.2 Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques ministérielles et gouvernementales.

- 3 problèmes d'harmonisation solutionnés

1.3 Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

- Taux de satisfaction minimal de la clientèle de 92,0 % à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime

2.1 S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.

- Traiter 95,0 % des demandes d'aide dans le délai fixé
- Traiter les recours dans le délai fixé selon les pourcentages établis au Plan d'action 2003-2004

2.2 Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire.

- Taux de satisfaction minimal de 90,0 %
- 100,0 % d'accessibilité aux services automatisés
- 100,0 % de disponibilité des services personnalisés

2.3 Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

- 78,0 M $ de recouvrement des créances

2.4 Accroître l'efficacité de la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle.

- Rejoindre 100,0 % des partenaires d'ici au 31 mars 2004

3.1 Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants par les membres de l'organisation.

- Rencontrer l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études deux fois au cours de l'année

3.2 Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation.

- Consacrer 4,0 % de la masse salariale à la formation
- Adapter le plan de main-d'œuvre à Contact

3.3 Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle.

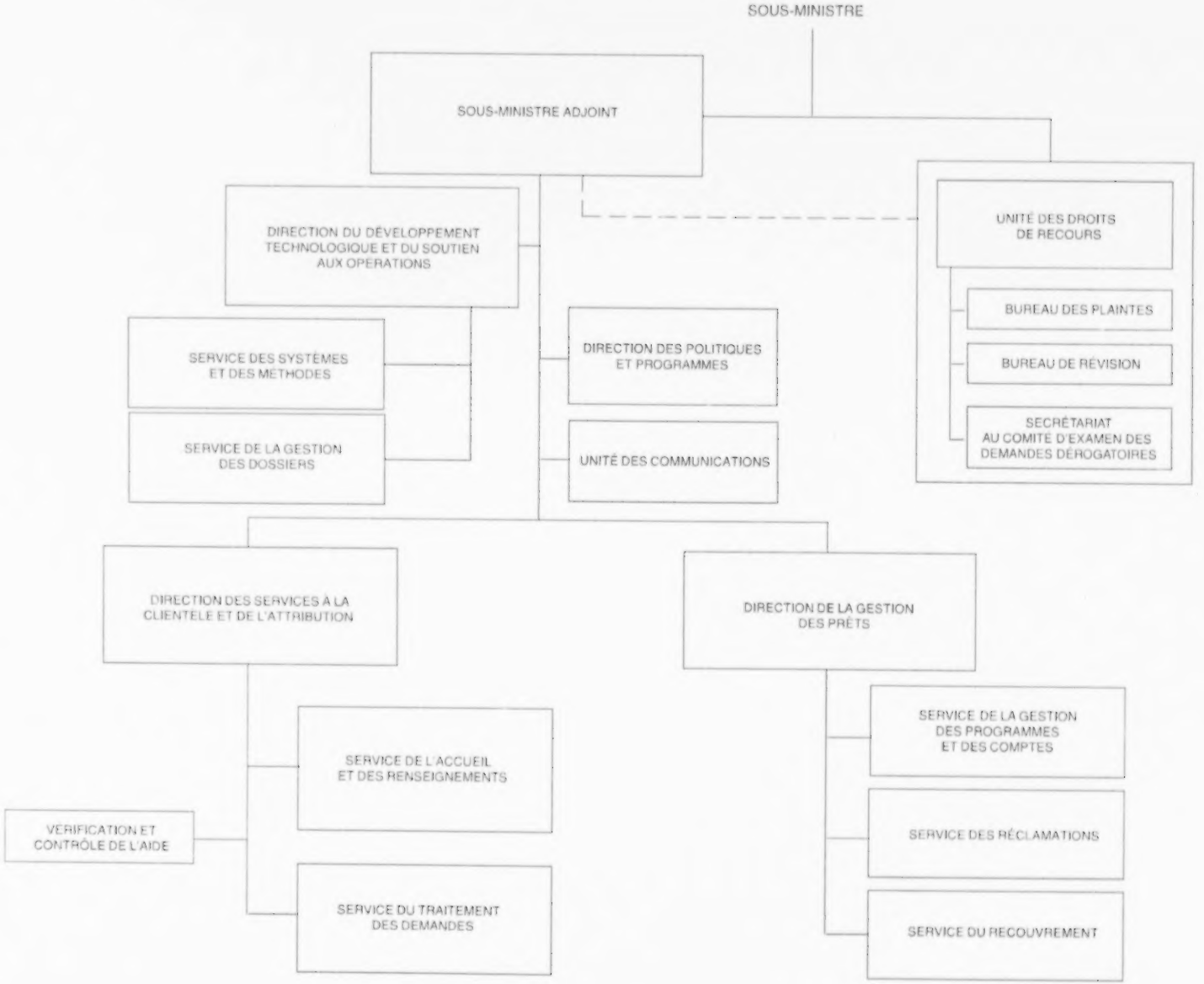
- Minimum de 50,0 % des demandes remplies par Internet en 2003-2004

3.4 Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels.

- 58,26 $ par demande d'aide financière; 0,074 $ par dollar recouvré; 29,24 $ par dossier traité à la gestion des prêts; 63,50 $ par cliente ou client de l'Aide financière aux études

ANNEXE III

AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES



www.meq.gouv.qc.ca

Aide financière aux études

Québec

22-0811-03